



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MUZAKKI DI BADAN AMIL
ZAKAT NASIONAL (BAZNAS)
KABUPATEN INDRAGIRI
HILIR**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi
Ekonomi Syariah



STAI AULIAURRASYIDIN
OLEH
RYAN KURNIAWAN
NIRM.1209.17.08269

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN-RIAU
1443 H /2022 M**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



YAYASAN PENDIDIKAN AULIAURRASYIDIN
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM
AULIAURRASYIDIN

سنة اولى - اولى سنة من السنة والاربعين

ISLAMIC COLLEGE OF AULIAURRASYIDIN

KAMPUS PANAM (PARIT ENAM) JALAN GERILYA No. 12 TEMBILAHAN BARAT 29213

Email : akademik@stai-tbh.ac.id

TERAKREDITASI



BAA-PT

PENGESAHAN

No. 118/STAI-AUR/Skripsi/VI/2022

Skripsi berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN INDRAGIRI HILIR", yang telah ditulis oleh sdr. RYAN KURNIAWAN, NIRM 1209.17.08269 telah dimunaqasahkan pada tanggal 19 Mei 2022, dan telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasah dengan Yudisium **Sangat Memuaskan**, IPK: 3,62.

TIM MUNAQASAH

Ketua

Syarifudin, S.Pd.I., M.Pd.I.

Sekretaris

Seri Yanti Siagian, S.Pd.I., M.Pd.

Penguji I

Sai'in, S.E.I., M.E.Sy.

Penguji II

Hendro Lisa, S.E., M.M.

Tembilahan, 20 Juni 2022

Mendetahui

Syarifudin, S.Pd.I., M.Pd.I



SYARIFUDIN, S.Pd.I., M.Pd.I

NIDN. 4105060302

Bersinergi dan Berinovasi untuk Pendidikan, Berkarya dan Berbakti untuk Negeri

www.stai-tbh.ac.id



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

SAP' IN, S.E.L, M.E.Sy
DOSEN PROGRAM STUDI Esy
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudara
Ryan Kurniawan Bin ABD Syukur

Kepada Yth,
Ketua STAI Auliaurrasyidin
di -

Tembilahan

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan-perbaikan
seperlunya terhadap isi skripsi saudara:

Nama	: Ryan Kurniawan
NIRM	: 1209.17.08269
Program	: S1 (Strata Satu)
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Maka dengan ini saya menilai skripsi tersebut sudah dapat disetujui untuk
diajukan pada sidang Munaqasah Sekolah Tinggi Agama Islam Auliaurrasyidin
Tembilahan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Tembilahan, 14 Januari 2022
Pembimbing,

FERDINAN, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 2122076601



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ryan Kurniawan
NIRM : 1209.17. 08269
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir" merupakan hasil karya saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.E) pada prodi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Auliaurasyidin Tembilahan.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai ketentuan yang berlaku di Sekolah Tinggi Agama Islam Auliaurasyidin Tembilahan.
3. Skripsi saya secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi.
4. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, bahwa karya saya ini bukan hasil karya asli saya, maka saya bersedia untuk menerima sanksi yang berlaku di Sekolah Tinggi Agama Islam Auliaurasyidin Tembilahan berupa pencabutan gelar, dan saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Tembilahan, 14 Januari 2022

Saya yang menyatakan,

Ryan Kurniawan
NIRM. 1209.17. 08269



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

MOTTO

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُ هُمْ
وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ إِنَّ عَلَيْهِمْ
إِنْ صَلَّوْا تَكَ سَكَنَ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٠٣﴾

Artinya:

“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoakan untuk mereka, sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui.”

(Q.S At-Taubah Ayat 103)

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auiaurrasyidin Tembilahan**

PERSEMBAHAN



Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayahnya maka akan saya persembahkan karya ini kepada:

1. Untuk kedua orang tuaku Ayah Abdul Syukur dan Ibu Lismayanti yang mencurahkan kasih dan sayangnya, perhatiannya serta kesabarannya, doanya dan memberikan motivasi kepada anak anaknya sejak kecil hingga seperti sekarang, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk saudaraku Suci Kurnianti dan Tio Danuarta, yang memotivasi dan mendoakan keberhasilanku.
3. Untuk pembimbing Skripsiku bapak Ferdinan M.Pd.yang ihklas dan sabar dalam memberikan bimbingan dan motivasi hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Untuk Teman seperjuangan yang selalu mendukung dan membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.

“Semoga Bersama Tulisan Ini Menjadi Langkah Awal”

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auiaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auiaurrasyidin Tembilahan



ABSTRAK

RYAN KURNIAWAN (2022):“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN INDRAGIRI HILIR”.

Dalam proses pengumpulan dana zakat di UPZ Kantor Camat Tembilihan Hulu, adalah masih adanya muzakki yang tidak membayar zakatnya pada amil dan hingga membayar zakatnya dengan cara sistem tradisional hal ini dikarenakan kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat atau muzakki untuk membayar zakat ke UPZ Kantor Camat Tembilihan Hulu dalam hal ini ada muzakki yang takut uang zakat tersebut diselewengkan dan takut dananya tersebut tidak disalurkan kepada masyarakat. Permasalahan ini tentunya juga dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPZ Kantor Camat Tembilihan Hulu terhadap muzakki.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan berapa signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek peneliti adalah muzakki di UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu. Sedangkan objek adalah Kepuasan Muzakki terhadap Kualitas Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir yang dalam penelitian ini difokuskan kepada muzakki di UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dengan menggunakan metode pengumpulan data dengan cara angket dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: Melalui hasil analisis data pada variabel X dan variabel Y, diperoleh hasil $F_{hitung} 22,26, > F_{tabel} 4,41$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak karna nilai F_{hitung} terletak pada daerah penolakan, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir yang dalam hal ini fokus pada UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu. Dan Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir adalah 55%. Hal ini berarti kepuasan muzakki 55% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan melalui persamaan regresi $\hat{Y} = -12,88 + 0,766 X$. Sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kata kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Muzakk



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan Kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan rahmat, hidayah dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir*”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Auliaurasyidin Tembilahan.

Penulisan skripsi ini dapat terwujud berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak H. Kursani, S.Pd.I. selaku Ketua Yayasan STAI Auliaurasyidin.
2. Bapak Syarifuddin, S.Pd.I., M.Pd.I. sebagai Ketua Umum STAI Auliaurasyidin Tembilahan.
3. Bapak M. Ridhwan, S.Pd., M.Ed. selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak H. Deddy Yusuf Yudhayarta, S.Mn, M.Pd.I., selaku Wakil Ketua II Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Ir. H. Sahrudin, M.M. selaku Wakil Ketua III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama STAI Auliaurasyidin Tembilahan.
4. Bapak Sai'in, S.E.I., M.E.Sy. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah di STAI Auliaurasyidin Tembilahan.
5. Ferdinan., M.Pd selaku pembimbing skripsi di STAI Auliaurasyidin Tembilahan.
6. Bapak dan Ibu Dosen STAI Auliaurasyidin Tembilahan yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
7. Bapak dan Ibu Karyawan TU STAI Auliaurasyidin Tembilahan yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

8. Orang Tua dan Keluarga yang telah memberikan bantuan dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
9. Serta sahabat dan semua teman terdekat terkhusus keluarga besar Ekonomi Syariah terkhusus Angkatan II Ekonomi Syariah B yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis telah berusaha sesuai dengan kemampuan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Namun demikian, penulis sangat menghargai masukan yang positif dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga tulisan ini memberikan manfaat bagi Program Studi Ekonomi Syariah.

Tembilahan, 14 Januari 2022

Peneliti

**STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN**



DAFTAR ISI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
NOTA DINAS PEMBIMBING	ii
LEMBAR MOTTO PENULIS	iii
PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Zakat	8
1. Pengertian Zakat	9
2. Tujuan Zakat	8
3. Fungsi Zakat	10
4. Jenis-Jenis Zakat	11
5. Syarat-Syarat Zakat	11
6. Golongan yang Berhak Menerima Zakat	13
B. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)	15
1. Fungsi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)	15
2. Tujuan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)	16
C. Teori Kepuasan	16
1. Pengertian Kepuasan	16
2. Faktor-Faktor Kepuasan	17
3. Indikator dan Metode Kepuasan Pelanggan	18
D. Kualitas Pelayanan	20
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2. Dimensi dan Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	21
E. Kajian Penelitian Relevan	23
F. Konsep Operasional	24



Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	29
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
1. Populasi	30
2. Sampel	30
E. Sumber Data Penelitian	31
1. Data Primer	31
2. Data Sekunder	31
F. Teknik Pengumpulan Data	31
1. Jenis Instrumen	31
2. Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	32
G. Teknik Analisis Data	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	38
1. Deskripsi Lokasi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir	38
2. Deskripsi Lokasi Unit Pengumpulan Zakat Kantor Camat Tembilaan Hulu.....	41
B. Penyajian Data	43
C. Analisis Data.....	66

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan



DAFTAR TABEL

Tabel III	: Skor Penilaian Jawaban Angket.....	47
Tabel IV.1	: Data ASN dan Amprah Gaji ASN di Wilayah Kejra UPZ Tembilihan Hulu Kelurahan Tembilihan Barat	49
Tabel IV.2	: UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu memiliki ruangan kantor Yang bersih dan nyaman	50
Tabel IV.3	: UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu Memiliki lokasi yang Strategis	50
Tabel IV.4	: UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu memiliki area parkir yang luas.....	51
Tabel IV.5	: UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu membrikan layanan yang tepat pada waktunya	52
Tabel IV.6	: UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu secara akurat memverifikasi Permintaan muzakki	53
Tabel IV.7	: UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu memiliki prosedur pelayan yang berbelit-belit.....	53
Tabel IV.8	: UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu tanggap terhadap keluhan Muzakki.....	54
Tabel IV.9	: UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu memiliki sikap yang sopan ketika melayani Muzakki	55
Tabel IV.10	: UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu selalu siap memberikan Pelayanan ketika dibutuhkan.....	55
Tabel IV.11	: UPZ Kecamatan Tembilihan bersikap jujur dalam memberikan informasi kepada muzakki.....	56
Tabel IV.12	: UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu sudah memberikan pelayanan terbaik kepada muzakki.....	57
Tabel IV.13	: Muzakki merasa percaya saat berzakat di UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu	58

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilihan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilihan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilihan



Tabel IV.14	: UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu segera meminta maaf ketika Terjadi kesalahan dalam melayani muzakki	59
Tabel IV.15	: UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu selalu memberikan layanan Konsultasi kepada muzakki.....	59
Tabel IV.16	: UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu sudah mampu memahami Kebutuhan muzakki.....	60
Tabel IV.17	: Rekapitulasi Hasil Angket Kualitas Pelayanan UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu	61
Tabel IV.18	: UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu menyediakan akses layanan Bagi muzakki.....	63
Tabel IV.19	: UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu menyediakan akses layanan secara online	63
Tabel IV.20	: Waktu operasional UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu sudah Sesuai dengan kebutuhan muzakki.....	64
Tabel IV.21	: UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu sudah meberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan muzakki	65
Tabel IV.22	: Program sosialisasi yang diadakan oleh UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu sesuai dengan harapan muzakki	65
Tabel IV.23	: Program Edukasi yang diadakan oleh UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu sudah sesuai dengan harapan muzakki.....	66
Tabel IV.24	: UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu selalu bertanggung jawab dalam memenuhi keinginan muzakki.....	66
Tabel IV.25	: UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu selalu menghormati segala Kalangan baik para muzakki maupun masyarakat yang Membutuhkan informasi	67
Tabel IV.26	: Muzakki bersedia merekomendasi UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu kepada teman karena memiliki layanan yang Memuaskan	68
Tabel IV.27	: Muzakki tidak terpengaruh dengan promosi program lembaga Zakat lainnya karena sudah puas dengan pelayanan yang Pelayanan yang diberikan UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu ...	68
Tabel IV.28	: Rekapitulasi Hasil Angket Kepuasan Muzakki Terhadap UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu	70

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

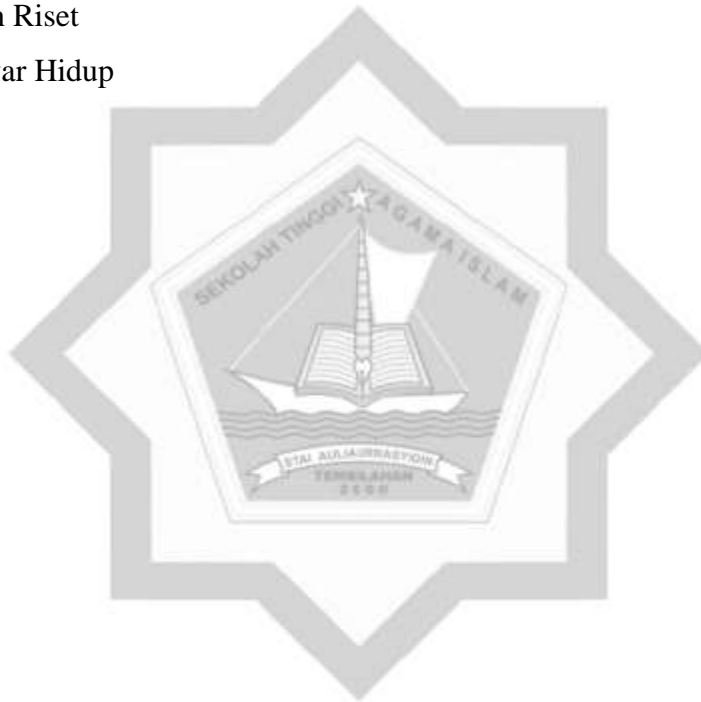


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan**

DAFTAR LAMPIRAN

1. Foto Hasil Dokumentasi
2. Angket Penelitian
3. SK Pembimbing
4. Surat Riset
5. Surat Balasan Riset
6. Daftar Riwayat Hidup



STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zakat sebagai rukun Islam yang ketiga, merupakan instrumen utama dalam ajaran Islam yang berfungsi untuk transfer atau distribusi kekayaan dari orang yang mampu kepada orang yang tidak mampu. Zakat merupakan institusi resmi yang diarahkan untuk menciptakan pemerataan dan keadilan bagi masyarakat sehingga taraf kehidupan masyarakat bisa ditingkatkan.¹

Dalam pengelolaannya zakat secara tersistem yang semakin berkembang kian meneguhkan paradigma bahwa zakat merupakan solusi alternatif penanggulangan kemiskinan di tanah air. Tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa optimalisasi pengelolaan zakat memerlukan efektifnya fungsi regulator dan pengawasan oleh Pemerintah serta optimalnya fungsi operator yang dilaksanakan oleh BAZNAS di semua tingkatan, salah satunya Kabupaten Indragiri Hilir.

Masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir, khususnya kota Tembilahan mayoritas penduduknya beragama Islam dan mata pencahariannya beragam. Seperti halnya PNS (Pegawai Negeri Sipil), Pengusaha, Pedagang, Buruh, dan lain sebagainya. Dari beragam mata pencaharian yang ada, yang menjadi muzakki di BAZNAS Kabupaten Indragiri Hilir umumnya berasal dari instansi-instansi pemerintah.

Sementara itu, Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indragiri Hilir adalah lembaga *nirlaba* (non profit) yang bergerak di bidang penghimpunan

¹Asmuni Mth, *Zakat Profesi dan Upaya Menuju Kesejahteraan Sosial*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol.1, No.1, Juli 2007, hlm. 45.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

dan pendayagunaan dana SIZWA (zakat, infak, sedekah dan wakaf) baik dari perorangan, kelompok, maupun lembaga atau perusahaan. Dengan adanya Badan Amil Zakat ini diharapkan dapat ikut serta dalam rangka meringankan beban masyarakat dan juga mempermudah bagi para dermawan menjalankan kewajibannya dalam membayar zakat, infak maupun sedekah.

Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Indragiri Hilir telah membentuk 8 Unit Pengumpul Zakat (UPZ) di sejumlah kecamatan. Pembentukan UPZ ini, dalam upaya memaksimalkan penerimaan zakat di masing-masing kecamatan yang ada di Tembilahan. Salah satunya adalah UPZ Kantor Camat Tembilahan Hulu. Dengan dibentuknya UPZ Kantor Camat Tembilahan Hulu yaitu dengan tugas mengumpulkan zakat di lingkungan Kantor Kecamatan Tembilahan Hulu.

Dalam penelitian ini UPZ Kantor Camat melakukan pengumpulan dana zakat Mal dengan penggolongan muzakki zakat Mal yang ditargetkan hanya ASN-ASN yang bekerja di instansi Kantor Camat Tembilahan Hulu dan Kantor Lurah Tembilahan Barat dan yang telah mencapai nisab dalam membayar zakat. Adapun sistem perhitungannya UPZ Kantor Camat Tembilahan Hulu, Kelurahan Tembilahan Barat menetapkan berdasarkan Keputusan Ketua Badan Amil Zakat Nasional Nomor 142 Tahun 2017 Tentang Nilai Nisab Zakat Pendapatan Tahun 2017 di Seluruh Indonesia, yaitu apabila pendapatan seorang ASN sebesar Rp.5.240.000, maka diwajibkan dalam membayar zakat.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Selanjutnya, untuk mencapai potensi zakat serta tujuan zakat di Kecamatan Tembilahan Hulu, UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu sebagai lembaga resmi pengelola zakat harus terus berusaha keras dan bekerja secara serius dalam meningkatkan penerimaan zakat serta menjaga muzakki agar tetap loyal terhadap badan pengumpul zakat. Oleh karena itu UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu harus memperhatikan sisi muzakki yang merupakan pihak yang akan memberikan dana zakatnya. Bagi muzakki, pelayanan yang tepat merupakan hal yang sangat penting. Kualitas pelayanan menjadi komponen pokok dalam kinerja lembaga zakat.

Selain itu, permasalahan yang terjadi sekarang ini masih rendahnya kinerja lembaga zakat setidaknya disebabkan oleh beberapa faktor seperti rendahnya penghimpunan zakat melalui lembaga amil karena rendahnya kepercayaan terhadap lembaga amil, perilaku wajib zakat (*muzzaki*) yang masih interpersonal dan lemahnya kapasitas kelembagaan serta SDM zakat.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan pada tanggal 14 Oktober 2020 dengan Bapak YS selaku salah satu muzakki di UPZ Kantor Camat Tembilahan Hulu, penulis menemukan adanya permasalahan dalam melakukan pengumpulan dana zakat pada UPZ Kantor Camat Tembilahan Hulu. Dimana UPZ Kantor Camat Tembilahan Hulu berperan aktif dalam melakukan pengumpulan zakat profesi kepada ASN di lingkungan Kantor Kecamatan Tembilahan Hulu, Khususnya di Kelurahan Tembilahan Barat. Permasalahan yang terjadi adalah sebagian masyarakat yang kurang



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilihan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilihan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilihan

mengetahui kewajiban membayar zakat profesi, berapa zakat yang harus dikeluarkan kepada mustahiq.

Selanjutnya, ada sebagian masyarakat yang beranggapan bahwa pengeluaran zakat profesi sudah termasuk dalam pengeluaran zakat yang lainnya. Hal itu menyebabkan masih adanya muzakki yang tidak membayar zakatnya pada amil dan hingga membayar zakatnya dengan cara sistem tradisional hal ini dikarenakan kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat atau muzakki untuk membayar zakat ke UPZ Kantor Camat Tembilihan Hulu. Dalam hal ini, ada muzakki yang takut uang zakat tersebut diselewengkan dan takut dananya tersebut tidak disalurkan kepada masyarakat. Permasalahan ini tentunya juga dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPZ Kantor Camat Tembilihan Hulu terhadap muzakki.

Faktor pelayanan merupakan faktor yang menjadi bahan pertimbangan muzakki dalam menyalurkan zakat. Faktor dominan yang mempengaruhi keputusan membayar zakat disebabkan oleh Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) bersifat transparan, profesional, memberi kemudahan dalam berzakat dan pelayanan yang memuaskan.²

Melakukan kualitas pelayanan yang baik akan membuat terpenuhinya kebutuhan dan harapan muzakki. Jika dilihat dari faktor-faktor diatas dapat kita lihat bahwa kualitas pelayanan yang baik akan membuat terpenuhinya kebutuhan dan harapan muzakki. Kualitas pelayanan yang baik

²Syihabudin Said, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Muzakki Melalui Kepuasan Muzakki Sebagai Variabel Intervening Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Serang*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol.4, No.1, Mei 2020, hlm. 2.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

akan mempengaruhi tingkat kepuasan muzakki. Kepuasan pelayanan yang diterima oleh muzakki ini akan membuat semakin tercapainya potensi zakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis diatas, masih adanya muzakki yang tidak menunaikan zakat profesi di UPZ Kantor Camat Tembilahan Hulu disebabkan masih rendahnya tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat muslim dalam penunaian zakat profesi, informasi hal ikhwal zakat yang sampai di masyarakat masih relatif minim dan terbatas. Selain itu, tentunya juga ada pengaruh dari kualitas pelayanan yang diberikan dari pihak UPZ. Hal inilah yang menjadi alasan penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut terhadap kualitas pelayanan zakat. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN INDRAGIRI HILIR”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Masih ada masyarakat yang kurang mengetahui kewajiban membayar zakat profesi.
- 2) Masih ada masyarakat yang beranggapan bahwa pengeluaran zakat profesi sudah termasuk dalam pengeluaran zakat yang lainnya.
- 3) Masih kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat atau muzakki untuk membayar zakat ke UPZ Kantor Camat Tembilahan Hulu.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis membatasi penelitian ini pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir dan Signifikasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir. Selanjutnya, karena luasnya ruang lingkup Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir, maka penelitian ini hanya berfokus pada unit pembantu BAZNAS, yaitu UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu dan pengumpulan dana zakat profesi dengan penggolongan muzakki zakat profesi yang ditargetkan hanya ASN-ASN yang bekerja di instansi Kantor Camat Tembilahan Hulu dan Kantor Lurah Tembilahan Barat.

D. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir?
2. Seberapa signifikansikah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurasyidin Tembilahan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilaan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilaan

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Untuk mengetahui berapa signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk penulis, penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan intelektual dalam pengembangan ilmu bagi penulis khususnya tentang pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Untuk tempat penelitian, dapat di gunakan sebagai masukan dan sumbangan pemikiran bagi Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indragiri Hilir untuk mempertahankan dan menambah muzakki yang ada di daerah Kabupaten Indragiri hilir.
3. Untuk peneliti selanjutnya, dapat di jadikan sebagai landasan ataupun alat untuk menjawab berbagai masalah yang akan di hadapi di masa mendatang yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini. Dan dapat menjadi titik tolak bagi peneliti selanjutnya, baik bagi peneliti yang berhubungan atau yang lain, sehingga penelitian ini dapat berkesinambungan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Zakat

1. Pengertian Zakat

Zakat secara bahasa adalah mensucikan, tumbuh atau berkembang. Dan menurut istilah Syara, zakat bermakna mengeluarkan sejumlah harta tertentu untuk diberikan kepada orang-orang yang berhak menerimanya sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan Syariat.¹

Adapun zakat menurut Rozalinda dalam bukunya *Ekonomi Islam Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*, yaitu:

Zakat secara bahasa adalah berarti *an-numu wa az-ziyadah* (tumbuh dan bertambah). Kadang-kadang dipakaikan dengan makna *ath-tharah* (suci), *al-barakah* (berkah). Zakat dalam pengertian suci adalah membersihkan diri, jiwa, dan harta. Seseorang yang mengeluarkan zakat berarti dia telah membersihkan diri dan jiwanya dari penyakit kikir, membersihkan hartanya dari hak orang lain. Sementara itu zakat dalam pengertian berkah adalah sisa harta yang sudah dikeluarkan zakatnya secara kualitatif akan mendapat berkah dan akan berkembang walaupun secara kuantitatif jumlahnya berkurang.²

Sedangkan Sayyid Sabiq mendefinisikan zakat adalah:

Zakat adalah suatu nama hak Allah yang harus dikeluarkan oleh manusia kepada *fuqara*. Dinamakan zakat karena mengharap berkah, penyucian diri, dan bertambahnya kebaikan.³

Dari beberapa pendapat diatas tentang pengertian zakat maka dapat penulis simpulkan bahwa zakat adalah sejumlah harta tertentu yang telah

¹Wahbah Al-Zuhayly, *Loc. Cit.*

²Rozalinda, *Ekonomi Islam Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 247.

³Sapiudin Shidiq, *Fikih Kontemporer*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2016), hlm. 200.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

mencapai haul yang diwajibkan oleh Allah SWT untuk diserahkan kepada orang-orang yang berhak. Zakat merupakan bagian harta yang wajib diberikan oleh setiap muslim yang memenuhi syarat kepada orang yang telah ditentukan dan dengan syarat-syarat tertentu.

2. Tujuan Zakat

Agar tujuan utama disyari'atkannya zakat tercapai, yakni untuk memberikan kesejahteraan bagi umat Islam dengan menciptakan pemerataan distribusi kekayaan, serta meningkatkan ekonomi masyarakat. Adapun tujuan zakat yaitu:

- a) Mengangkat derajat fakir miskin dan membantunya ke luar dari kesulitan hidup serta penderitaan.
- b) Membantu pemecahan permasalahan yang dihadapi oleh para *fakir, miskin, amil, muallaf, hamba sahaya, gharim, fisabilillah, dan ibnu sabil*.
- c) Membentangkan dan membina tali persaudaraan sesama umat Islam dan manusia pada umumnya.
- d) Menghilangkan sifat kikir atau loba pemilik harta.
- e) Membersihkan sifat dengki dan iri (kecemburuan sosial) dari hati orang-orang miskin.
- f) Menjembatani jurang pemisah antara orang kaya dengan yang miskin dalam suatu masyarakat.
- g) Mengembangkan rasa tanggung jawab sosial pada diri seseorang, terutama pada mereka yang memiliki harta.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

h) Mendidik manusia untuk berdisiplin menunaikan kewajiban dan menyerahkan hak orang lain yang ada padanya.⁴

3. Fungsi Zakat

Zakat adalah ibadah dalam bidang harta yang mengandung fungsi yang sangat besar dan mulia, baik berkaitan dengan orang yang berzakat (muzaki) maupun penerimanya (mustahiq). Adapun fungsi zakat yaitu:

- a) Sebagai perwujudan keimanan kepada Allah SWT, mensyukuri nikmatnya, menumbuhkan akhlak mulia dengan rasa kemanusiaan yang tinggi, menghilangkan sifat kikir, rakus dan materialis, menumbuhkan ketenangan hidup, sekaligus membersihkan dan mengembangkan harta yang dimilikinya.
- b) Zakat merupakan hak mustahiq, yang berfungsi untuk menolong, membantu, dan membina mereka, terutama fakir miskin ke arah kehidupan yang lebih baik dan lebih sejahtera.
- c) Sebagai salah satu sumber dana pembangunan sarana maupun prasarana yang harus dimiliki umat Islam, seperti sarana ibadah, pendidikan, kesehatan, sosial, sekaligus sarana pengembangan kualitas sumber daya manusia muslim.
- d) Untuk memasyarakatkan etika bisnis yang benar, sebab zakat itu bukanlah membersihkan harta yang kotor, tetapi mengeluarkan bagian hak orang lain dari harta yang kita usahakan dengan baik dan benar.

⁴Mohammad Daud Ali, *Sistem Ekonom Islam Zakat dan Wakaf*, (Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press), 1918), hlm. 40



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

e) Dari sisi pembangunan kesadaran umat dan kesejahteraan umat, zakat merupakan salah satu instrumen pemerataan pendapat.⁵

4. Jenis-Jenis Zakat

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011, Tentang Pengelolaan Zakat, menjelaskan bahwa zakat terbagi menjadi beberapa macam, yaitu:

Zakat terbagi menjadi dua jenis, yaitu zakat maal dan zakat fitrah. Adapun macam-macam zakat maal yaitu:

- b. Emas, perak, dan logam mulia lainnya;
- c. Uang dan surat berharga lainnya;
- d. Perniagaan;
- e. Pertanian, perkebunan, dan kehutanan;
- f. Peternakan dan perikanan;
- g. Pertambangan;
- h. Perindustrian;
- i. Pendapatan dan jasa; dan
- j. Rikaz⁶

5. Syarat-syarat Zakat

Syarat-syarat yang harus dipenuhi meliputi dua aspek, yaitu syarat muzakki dan syarat harta yang akan dizakatkan.

a. Syarat-syarat Muzakki (orang yang wajib berzakat)

“Muzzaki adalah orang atau badan yang dimiliki oleh orang muslim yang berkewajiban menunaikan zakat”. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, yang bunyinya muzzaki adalah seorang muslim atau badan usaha yang

⁵Didin Hafidhuddin, *Zakat dalam Perekonomian Modern*, (Jakarta: Gema Insansi Press, 2002), hlm. 10-14.

⁶Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, *Op.Cit.*, hlm. 4.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

berkewajiban menunaikan zakat.⁷ Adapun syarat-syarat seseorang wajib melaksanakan zakat adalah:

1) Merdeka

Menurut kesepakatan para ulama, zakat tidak wajib bagi hamba sahaya atau budak karena hamba sahaya tidak memiliki hak milik. Hal senada diungkapkan oleh para ulama Maliki bahwa hamba sahaya tidak ada kewajiban zakat terhadap hak miliknya baik harta itu atas namanya sendiri atau atas nama tuannya, karena hak milik hamba sahaya bersifat tidak sempurna (*naqish*).

2) Islam

Zakat merupakan ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim. Ia merupakan salah satu pilar agama Islam. Dengan demikian, zakat tidak diwajibkan atas orang non-Muslim ataupun orang kafir, karena zakat adalah ibadah suci. Begitu juga dengan orang yang murtad tidak diwajibkan zakat.

3) Balig Berakal

Mengenai persyaratan balig berakal ini berbeda pendapat ulama. Menurut pendapat ulama mazhab Hanafi, “orang yang wajib berzakat adalah orang yang balig dan berakal sehingga harta anak kecil dan orang gila tidak wajib dikeluarkan zakatnya”. Mereka beralasan bahwa kewajiban zakat adalah ibadah mahdah seperti halnya shalat.

⁷Yusuf Wibisono, *Mengelola Zakat di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2015), hlm. 8.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

b. Syarat-syarat Harta

- 1) Milik sempurna
- 2) Cukup senisab
- 3) Melebihi kebutuhan pokok
- 4) Bebas dari utang
- 5) *Haul* (melewati satu tahun)
- 6) Harta itu berkembang⁸

6. Golongan Yang Berhak Menerima Zakat

Adapun golongan yang berhak menerima zakat yaitu:

- a) Fakir adalah orang yang tidak berharta dan tidak pula mempunyai pekerjaan atau usaha tetap guna mencukupi kebutuhan hidupnya (nafkah), sedangkan orang yang menanggungnya (menjamin hidupnya) tidak ada.
- b) Miskin adalah orang-orang yang tidak dapat mencukupi kebutuhan hidupnya, meskipun ia mempunyai pekerjaan atau usaha tetap, tetapi hasil usahanya belum mencukupi kebutuhannya, dan orang yang menanggungnya tidak ada.
- c) ‘Amilin adalah mereka (panita atau organisasi) yang melaksanakan segala kegiatan urusan zakat, baik mengumpulkan, membagikan (kepada mustahiq), maupun mengelolanya. Allah SWT menyediakan upah bagi mereka (amilin) dari harta zakat sebagai imbalan, dan tidak diambil selain harta zakat.

⁸Rozalinda, *Op.Cit.*, hlm. 250-253



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

- d) Mu'alaff menurut Abu Ya'ala pengarang kitab "ahkamu Sulthaniyah", mencakup dua golongan yaitu golongan muslim dan non muslim. Mereka ada empat kategori, yaitu:
 - 1) Mereka yang dijinakkan hatinya agar cenderung menolong kaum muslimin.
 - 2) Mereka yang dijinakkan hatinya agar cenderung untuk membela umat Islam.
 - 3) Mereka yang dijinakkan hatinya agar ingin masuk Islam
 - 4) Mereka yang dijinakkan hatinya dengan diberi zakat agar kaum dan sukunya tertarik masuk Islam.
- e) Riqab adalah hamba sahaya yang harus dimerdekakan. Termasuk didalamnya adalah hamba yang dijanjikan oleh tuannya untuk dimerdekakan, dengan syarat ditebus dengan sejumlah uang tertentu. Tujuan dari pemberian zakat dari golongan ini adalah agar dengan uang zakat tersebut mereka dapat segera membebaskan diri dari perbudakan. Hal ini juga dijelaskan bahwa Islam sangat menentang perbudakan.
- f) Gharim adalah orang yang punya hutang karena sesuatu kepentingan yang bukan untuk perbuatan maksiat dan ia tidak mampu untuk membayar atau melunasinya.
- g) Fisabilillah adalah usaha-usaha yang tujuannya untuk meningkatkan atau meninggikan syi'ar agama Islam, seperti membela atau



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

mempertahankan agama Islam, mendirikan tempat-tempat ibadah, tempat pendidikan, tempat rumah sakit, dan lain-lain.

- h) Ibnu Sabil adalah orang yang kehabisan bekal dalam perjalanan dengan maksud baik. Singkatnya musafir yang memerlukan bantuan atau uluran tangan orang lain

B. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan lembaga pemerintah non-struktural yang mandiri bertanggung jawab kepada Presiden RI. BAZNAS dibentuk dengan Keputusan Presiden (Keppres) RI No. 8 Tahun 2001 Tanggal 17 Januari 2001. BAZNAS berwenang melaksanakan tugas pengelolaan zakat secara nasional. BAZNAS melaksanakan fungsi perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pelaporan dan penanggung jawaban atas pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan.

1) Fungsi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

Adapun fungsi BAZNAS itu sendiri yaitu :

- a) Perencanaan pengelolaan zakat nasional.
- b) Pengumpulan zakat nasional.
- c) Pendistribusian dan pendayagunaan zakat nasional.
- d) Pelaporan dan pertanggungjawaban pengelolaan zakat nasional.
- e) Pemberian pertimbangan pembentukan BAZNAS provinsi dan BAZNAS kabupaten/kota.
- f) Pemberian pertimbangan pengangkatan unsur pimpinan dan BAZNAS provinsi dan BAZNAS kabupaten/kota.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

- g) Pengesahan hak amil dan RKAT BAZNAS provinsi dan BAZNAS kabupaten/kota.
- h) Pemberian rekomendasi izin pembentukan LAZ.

2) Tujuan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

Sebagaimana yang diamanatkan Undang-Undang No.23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat bahwa tujuan pengelolaan zakat nasional yaitu:

- a) Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat.
- b) Meningkatkan manfaat zakat untuk kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.

C. Teori Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Payandani dalam Fitri Khoiriyah, menyatakan bahwa yang dikatakan “kepuasan adalah ketika seseorang merasa senang atas hasil yang memuaskan karena telah tercapai tujuan dan keinginanya”.⁹

Setelah itu, “kepuasan merupakan sebuah persepsi dimana kebutuhan, harapan dan ekspektasi seseorang terhadap suatu produk atau pelayanan telah terpenuhi”.¹⁰

Kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai harapan pembeli. Kepuasan konsumen diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang

⁹Indri Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah, *Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol.7, No. 2, Juli-Desember 2016, hlm. 209.

¹⁰*Ibid.*



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.¹¹

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya.

2. Faktor-Faktor Kepuasan

Menurut Zeithaml dkk dalam Ristiani dkk, menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh fitur produk dan layanan, emosi pelanggan, atribusi untuk kesuksesan dan kegagalan layanan dan persepsi terhadap kesamaan dan keadilan”. Keempat faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Fitur produk dan layanan; bahwa kepuasan pelanggan tergantung pada fitur yang menyertai produk atau layanan yang disediakan. Pelanggan hotel akan merasa puas ketika hotel tersebut juga menyediakan fitur-fitur pendukung seperti restoran, kolam renang dan lobby yang selalu menyajikan *live music*.
- b) Emosi pelanggan; bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh emosinya, ketika pelanggan dalam emosi yang baik akan mempunyai persepsi yang berbeda bila dibandingkan dengan persepsi pelanggan yang sedang bermasalah dengan emosinya.

¹¹Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen; Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2013), hlm. 181.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

- c) Atribusi untuk kesuksesan atau kegagalan layanan; bahwa kesuksesan sebuah layanan akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan, sebaliknya kegagalan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan akan menurunkan nilai kepuasan.
- d) Persepsi terhadap kesamaan dan keadilan; bahwa pelanggan akan merasa puas ketika mereka menerima perlakuan yang sama dengan yang diterima oleh pelanggan lainnya, dan perlakuan itupun harus adil dan sesuai dengan yang seharusnya diterima pelanggan.¹²

3. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat diantaranya:

- a) Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah
- b) Manfaat ekonomi retensi pelanggan versus perpetual prospecting
- c) Nilai komulatif dari relasi berkelanjutan
- d) Daya persuasif gethok tular (rekomendasi dari mulut ke mulut)
- e) Reduksi Sensitifitas harga
- f) Kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan bisnis dimasa depan¹³

4. Indikator dan Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

Atribut kepuasan pelanggan adalah kesesuaian harapan yang merupakan gabungan suatu produk dari produsen yang diandalkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan, yaitu antara lain:

¹²Vivi Ristiani, dkk, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya, Vol.9, No.17, Juni 2011, hlm. 3.

¹³Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm. 357



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

- a) Kemudahan dalam memperoleh jasa, yaitu apabila kebutuhan pelanggan yang disediakan oleh penyedia jasa atau layanan yang bersangkutan muzakki dapat mudah untuk mendapatkannya.
- b) Kesiediaan untuk merekomendasikan, yaitu apabila jasa yang diterima memuaskan, maka muzakki akan memberitahukan kepada pihak lain dan sebaliknya, apabila ada ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima ia akan bicara kepada pihak lain dan memberitakan layanan yang kurang memuaskan tersebut.¹⁴

Selanjutnya, Danang Sunyoto menyatakan bahwa dalam mengukur kepuasan pelanggan terdapat empat metode sebagai berikut:

- a) Sistem Keluhan dan Sasaran

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

- b) *Ghost Sopping*

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

- c) *Lost Costumer Analysis*

Perusahaan seyogianya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah berpindah pemasok agar dapat

¹⁴Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 23



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

memahami mengapa itu terjadi. Hal ini perlu dilakukan untuk mengetahui apa kekurangan dari produk atau jasa yang kita berikan kepada pelanggan.

d) Survey Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survey, baik survey melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi.¹⁵

D. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut *Lovelock* menyatakan bahwa “kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”.¹⁶

Selanjutnya, kualitas jasa juga dapat didefinisikan sebagai “seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima”.¹⁷

Sedangkan Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau

¹⁵Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Caps Publishing, 2012), hlm. 229

¹⁶Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 85.

¹⁷Rambat Lupioyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016), hlm.234.

hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁸

Lehtinen mengemukakan bahwa pengertian pelayanan adalah “suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen”.¹⁹

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi yang spesifik, serta kualitas pelayanan merupakan ciri dari dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh kepada kemampuan pegawai untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh konsumen atau yang tersirat dalam diri pelanggan.

2. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat untuk membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan dan pelanggan. Enam prinsip pokok tersebut meliputi:

¹⁸Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm.135.

¹⁹*Ibid*, hlm.110.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

a) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

b) Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

c) Perencanaan

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

d) Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

e) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan stake holder perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lainnya.

f) Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.²⁰

3. Dimensi dan Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, dkk menyatakan bahwa “dimensi-dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) antara lain *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik) dapat digunakan sebagai langkah perencanaan strategis oleh perusahaan jasa”.²¹

Metode *service quality* (*SERVQUAL*) membagi kualitas pelayanan kedalam 5 (lima) dimensi kualitas layanan :

²⁰Fandy Tjiptono, *OpCit.*, hlm. 75

²¹Vivi Ristiani, dkk, *Op.Cit.*, hlm. 2.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrastrydin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrastrydin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrastrydin Tembilahan

a) Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud (*Tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung dan gudang, perlengkapan dan pralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya.

b) Reliabilitas (*reliability*)

Reliabilitas (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sifat empatik dengan akurasi yang tinggi.

c) Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

d) Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Jaminan dan kepastian (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk

menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

e) Empati (*empathy*)

Empati (*emphaty*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memenuhi keinginan mereka. Hal ini mengharapkan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.²²

E. Kajian Penelitian Relevan

Adapun penelitian sebelumnya yang membahas Unit Pengumpulan Zakat yaitu diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian Suharli dan Bahariska (2015), yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Menjadi Nasabah Di BAZNAS Kota Makassar, menunjukkan hasil Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan muzakki dibuktikan dengan nilai t hitung 2,651, nilai signifikansi $0,009 < 0,05$. Perhitungan dilakukan untuk mengukur variabel bebas dan variabel terikat yang dapat dijelaskan dengan model regresi linier sederhana. Dan hasil regresi diperoleh nilai R Square (R²) sebesar 0,567 yang artinya variabel

²²Rambat Lupiyoadi, *Op.Cit.*, hlm.243.





Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilaan

kualitas pelayanan dalam penelitian ini berpengaruh 56,7% terhadap keputusan muzakki, sedangkan sisanya 44,3% dipengaruhi oleh faktor lain. tidak diperiksa oleh peneliti. Persamaan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan suatu lembaga zakat. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel penelitian lainnya. Penelitian di atas menunjukkan bahwasanya salah satu variabel penelitiannya adalah Keputusan Muzakki Menjadi Nasabah sementara skripsi penulis pada variabel keduanya hanya fokus pada kepuasan muzakki.

2. Penelitian Bahaudin Adnan (2018). Yang berjudul Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Dengan Kepuasan Muzakki Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Muzakki, menunjukkan hasil Hasil penelitian menyatakan bahwa secara langsung kualitas pelayanan lembaga amil zakat memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan muzakki dan kepuasan muzakki memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas muzakki. Secara tidak langsung kualitas pelayanan lembaga amil zakat mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas muzakki. Persamaan dalam penelitian ini adalah membahas tingkat kepuasan muzakki. Sedangkan perbedaannya terletak pada salah satu variabel yang di teliti. Penelitian di atas menunjukkan bahwasanya variabel lainnya yang di teliti adalah aspek loyalitas Sementara skripsi penulis hanya membahas aspek kualitas pelayanan.
3. Penelitian Rezki Febriani (2017), melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Harian Fajar Di Kota Makassar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan semakin baik pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan merasa puas, karena kualitas pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan aspek pelayanan dan kepuasan. Yang menjadi perbedaannya adalah objek yang di teliti. Objek penelitian skripsi diatas adalah pelanggan koran Harian Fajar di Kota Makassar, sementara skripsi penulis adalah muzakki di BAZNAS Kabupaten Indragiri Hilir

F. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang dibangun dari teori-teori yang digunakan untuk menjelaskan variabel-variabel yang akan diteliti.²³ Konsep Operasional pada variabel X adalah Kualitas pelayanan dengan metode *service quality (SERVQUAL)* yang dikemukakan oleh Rambat Lupiyoadi. Adapun indikatornya yaitu:

1. Berwujud (*Tangibles*)

1. Penampilan

- 1) Karyawan UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu berpenampilan rapi dan sopan.

2. Sarana dan Prasarana

- 1) UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu memiliki lahan parkir yang memadai

²³Burhan Bungin, *Metodologi penelitian kuantitatif*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), hlm. 57.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrahyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrahyidin Tembilahan

2) UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu memiliki ruangan pelayanan yang nyaman bagi pelanggan saat melakukan transaksi.

2. Reliabilitas (*reliability*)

- a) UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu memberikan pelayanan yang sesuai dan tepat waktu.
- b) UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan dengan baik.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

- a) UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- b) UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu sigap dalam menangani keluhan para pelanggan.

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

- a) UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu mampu menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- b) Karyawan UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu sudah menguasai betul posisi kerja yang dijalankan.

5. Empati (*empathy*)

- a) UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu selalu memberikan perhatian yang baik terhadap keinginan muzakki.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

- b) UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Selanjutnya konsep operasional variabel Y adalah Kepuasan muzakki mengacu pada teori yang telah dikemukakan Freddy Rangkuti dengan indikator sebagai berikut:

- a) UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu memberikan akses yang mudah bagi muzakki untuk membayar zakat.
- b) Kualitas jasa yang diberikan UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu dengan kebutuhan muzakki.
- c) Program yang dibuat oleh UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu sesuai dengan harapan dan keinginan muzakki.
- d) Pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu baik dan memuaskan.
- e) Muzakki memiliki kesediaan untuk merekomendasikan UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu kepada pihak lain karena memiliki layanan yang memuaskan.

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN



BAB III

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendeskriptifkan sesuatu secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, peristiwa atau kejadian dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.¹

Sementara itu, metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasional. Metode korelasional merupakan salah satu penelitian kuantitatif. Penelitian korelasional adalah penelitian yang akan melihat hubungan-hubungan antara variabel atau beberapa variabel dengan variabel lain.³ Penelitian korelasi merupakan penelitian yang datanya berbentuk

¹Tohirin, *Dasar-Dasar Metode Penelitian Pendekatan Praktis*, (Pekanbaru: Suska Press, 2011), hlm. 5

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 8

³Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), Cet-3, hlm. 56



angka yang dapat menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih.⁴

Berdasarkan pengertian diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa penelitian ini ditujukan untuk memberikan gambaran melalui penghitungan dari data-data yang diperoleh mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir yang dalam penelitian ini difokuskan kepada muzakki di UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu.

Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir, tepatnya di unit pembantu pengumpul zakat yaitu UPZ UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu yang beralamat di Jalan Provinsi No. 01 Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir.

2. Waktu penelitian

Waktu Penelitian yaitu 3 (tiga) bulan terhitung dari tanggal _____ sampai tanggal _____.

C. Subjek dan objek penelitian

1. Subjek pada penelitian ini adalah Muzakki di UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu.

⁴Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015), Cet-26, hlm. 224

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

Sebagai objek penelitian adalah tentang Kepuasan Muzakki terhadap Kualitas Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir yang dalam penelitian ini difokuskan kepada muzakki di UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh muzakki yang membayar zakat pada UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu. Jumlah muzakki tersebut sebanyak 27 orang.

2. Sampel

Adapun teknik penarikan sampel yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Purposive Sampling*, dikenal juga dengan sampling pertimbangan ialah teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu didalam pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu.⁵

Selanjutnya, indikator *purposive sampling* dalam penelitian ini adalah muzakki yang bersedia diteliti dan muzakki yang membayar zakat di UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu dengan status PNS. Dan jumlah sampel yang digunakan ada sebanyak 20 muzakki yang ada di UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu.

⁵Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 63



Sumber Data

Data Primer

Data primer dalam penelitian ini bersumber dari hasil angket yang diisi oleh muzakki dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni memilih dan menentukan responden dengan pertimbangan dan tujuan tertentu dalam hal ini yaitu muzakki yang tidak membayar zakat pada UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari karyawan, arsip, dan dokumen yang terdapat pada UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu yang sangat erat hubungannya dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Jenis Instrumen

Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Peneliti menggunakan angket untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan muzakki terhadap kualitas pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengesahkan dan menyebutkan sumber
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembילהan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembילהan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembילהan

cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁶

Dalam penelitian ini penyusun menggunakan angket bersifat tertutup (berstruktur), hal ini didasarkan pada pengetahuan dan pengalaman responden yang berbeda-beda, selain itu untuk menghindari informasi yang lebih meluas. Penulis menggunakan kuesioner dengan skala *Likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Angket dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Jawaban setiap angket yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 4 alternatif jawaban sebagai berikut:⁷

Tabel III.3
Tabel Skor Penilaian Jawaban Angket

Bentuk Pilihan Jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
Selalu	4	1
Sering	3	2
Kadang-kadang	2	3
Tidak Pernah	1	4

Validitas dan Realibilitas Instrumen

a. Validitas Instrumen

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Untuk menguji

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018) hlm.142.

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2016, hlm. 134–135



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang di gunakan adalah dengan Analisis Deskriptif digunakan dengan tujuan untuk mendeskripsikan data. Data yang dideskripsikan adalah hasil dari angket yang sudah diisi oleh muzakki di UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu.

Data yang sudah terkumpul, penulis kualifikasikan atau tuangkan ke dalam bentuk angka-angka. Sehingga data tersebut bersifat kuantitatif.

tingkat validitas menggunakan rumus korelasi *product moment* dari Karl Person, rumusnya sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(n \cdot \sum X^2) - (\sum X)^2\} \{(n \cdot \sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

b. Realibilitas Instrumen

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument itu sudah baik. Dalam penelitian ini untuk mencari realibilitas instrumen menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yaitu:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$



Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang di gunakan adalah dengan Analisis Deskriptif digunakan dengan tujuan untuk mendeskripsikan data. Data yang dideskripsikan adalah hasil dari angket yang sudah diisi oleh muzakki di UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu.

Data yang sudah terkumpul, penulis kualifikasikan atau tuangkan ke dalam bentuk angka-angka. Sehingga data tersebut bersifat kuantitatif.



Untuk selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan secara deskriptif⁸ dengan rumus presentase, yaitu :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Angka Presentase

F = Frekuensi

N = Banyak Individu³⁷

Data angket yang diperoleh, dihitung dan ditabulasi yang selanjutnya diinterpretasikan ke dalam kalimat berdasarkan jumlah persentase jawaban, seperti berikut:⁹

1. 81 – 100% sangat baik
2. 61 – 80 % baik
3. 41 – 60 % kurang baik
4. 21 – 40 % tidak baik
5. 0 - 20 % sangat tidak baik

Selanjutnya, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu, peneliti menggunakan teknik regresi sederhana.

Persamaan regresi sederhana dirumuskan:

$$\hat{Y} = a + Bx$$

Dimana:

\hat{Y} : (baca Y topi) subjek variabel terikat yang diproyeksikan

⁸Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2004), hlm. 145-146

³⁷Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008) hlm. 43

⁹Riduwan, *Op.Cit.*, hlm. 89

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurassid in Tembilaan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurassid in Tembilaan

Hak Cipta Milik STAI Auliaurassid in Tembilaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

X : variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan.

a : nilai konstanta harga Y jika X = 0

b : nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \quad a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

Kemudian, langkah-langkah menjawab regresi sederhana:

- c. Buatlah Hipotesis Alternatif (Ha) dan Hipotesis Nol (Ho) dalam bentuk kalimat.
- d. Buatlah Ha dan Ho dalam bentuk statistik.
- e. Buatlah tabel penolong untuk menghitung angka statistik.
- f. Masukkan angka-angka statistik dari tabel penolong dengan rumus:

$$b = \frac{n \cdot \sum X \cdot Y - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

Hitung jumlah kuadrat regresi ($JK_{\text{Reg [a]}}$) dengan rumus:

$$JK_{\text{Reg [a]}} = \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

Hitung jumlah kuadrat regresi ($JK_{\text{Reg [b|a]}}$) dengan rumus:

$$JK_{\text{Reg [b|a]}} = b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X) \cdot (\sum Y)}{n} \right\}$$

Hitung jumlah kuadrat residu (JK_{Res}) dengan rumus:

$$JK_{\text{Res}} = \sum Y^2 - JK_{\text{Reg [b|a]}} - JK_{\text{Reg [a]}}$$

Hitung rata-rata jumlah kuadrat regresi ($RJK_{\text{Reg [a]}}$) dengan rumus:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

$$RJK_{\text{Reg [a]}} = JK_{\text{Reg [a]}}$$

Hitung rata-rata jumlah kuadrat regresi $RJK_{\text{Reg[bIa]}}$ dengan rumus:

$$RJK_{\text{Reg [bIa]}} = JK_{\text{Reg [bIa]}}$$

1. Hitung rata-rata jumlah kuadrat residu (RJK_{Res}) dengan rumus:

$$RJK_{\text{Res}} = \frac{JK_{\text{Res}}}{n-2}$$

- m. Menguji signifikansi dengan rumus:

$$F_{\text{hitung}} = \frac{RJK_{\text{Reg[bIa]}}}{RJK_{\text{Res}}}$$

- n. Menentukan aturan pengambilan keputusan atau kriteria uji signifikan:

Kaidah pengujian signifikansi:

Jika, $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$, maka tolak H_0 (signifikan)

Jika $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$, terima H_0 (tidak signifikan).

- o. Cari nilai F_{tabel} menggunakan Tabel F dengan rumus: Taraf signifikannya: $\alpha = 0,01$ atau $\alpha = 0,05$.

$$F_{\text{tabel}} = F_{\{(1-\alpha) \text{ (dk Reg [bIa]), (dk Res)}\}}$$

- p. Membuat Kesimpulan.¹⁰

Selanjutnya untuk mengetahui besar persentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y digunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(n \cdot \sum X^2) - (\sum X)^2\} \{(n \cdot \sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Dengan rumus Koefisien determinan (R^2) = $r_{xy}^2 \times 100\%$.¹¹

Selanjutnya, adapun perumusan hipotesis sementara dalam penelitian

ini adalah sebagai berikut:

¹⁰Riduan, *Pengantar Statistika Pendidikan*, (Bandung, Alfabeta, 2016), hlm. 170-171

³⁹Sugiyono, *Statistik untuk penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 274



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembילהan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembילהan



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembילהan

H_a : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir.

H_o : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir.



STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN



Hak Cipta Dimindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

Kabupaten Indragiri Hilir

a. Alamat BAZNAS Kabupaten Indragiri Hilir

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir beralamat di Jalan M. Boya, No. 282, Tembilahan Kota, Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau.

b. Sejarah Berdirinya BAZNAS Kabupaten Indragiri Hilir

Pengelolaan Zakat, Infak, dan Shadaqah (ZIS) bagi pegawai di Kabupaten Indragiri Hilir pada awalnya dikelola oleh Badan Amil Zakat (BAZ) berdiri pada tahun 1998. Dibawah pimpinan Drs. H. Zailani Sabrah dengan sekretariat di Masjid Agung Al-Huda Tembilahan. Program pokok menghimpun Zakat, Infaq dan Shadaqah secara sukarela dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. Terutama pengumpulan Zakat, Infaq, dan Shadaqah bagi Pegawai Negeri Sipil yang beragama Islam.

Seiring waktu, terjadi regenerasi kepemimpinan, mulai tahun 2000-2005 Badan Amil Zakat (BAZ) Kabupaten Indragiri Hilir dipimpin oleh Drs. H. Muhammad Wardan, MP dilanjutkan kepemimpinan oleh H. Sofyan Sulaiman, SE., MP Masa Bakti 2005-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

2010, dan terjadi perubahan nama lembaga yang sebelumnya Badan Amil Zakat (BAZ) menjadi Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA). Lalu kepemimpinan dilanjutkan oleh Drs. H. Syamsurizal Awi, MP Masa Bakti 2011-2014 untuk Masa Bakti pertama dan berlanjut ke Masa Bakti selanjutnya 2014-2017.

Dengan terbitnya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 atas perubahan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat, maka secara otomatis Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA) Kabupaten Indragiri Hilir berganti nama menjadi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir. Saat ini, pengelolaan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indragiri Hilir dipimpin oleh H. M. Yunus Habsym S.Ag., M.Ag., MH Masa Bakti 2017-2021.

- c. Standar Operasional Pelayanan Zakat di BAZNAS Kabupaten Indragiri Hilir

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan zakat di BAZNAS Kabupaten Indragiri Hilir sesuai dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2011. Prosedur pelayanan zakat di Kabupaten Indragiri Hilir yaitu prosedur standar sesuai Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 yakni pelayanannya bisa melalui manual dan juga bisa melalui *online* atau digital yakni bekerja sama dengan perbankan. Jadi masyarakat yang ingin datang manual di persilahkan dan masyarakat yang ingin membayar diperbankan juga di persilahkan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

Kemudian untuk sistem diperbankan untuk para ASN yang ada di Kabupaten Indragiri Hilir kebanyakan sudah by system dan petugas BAZNAS tidak repot–repot lagi memegang keuangannya tersebut. SOP dan laporan keuangan merupakan hal yang penting dalam sebuah lembaga atau organisasi apapun. Termasuk BAZNAS sebagai lembaga pemerintah non struktural.

d. Visi dan Misi BAZNAS Kabupaten Indragiri Hilir

1) Visi BAZNAS Kabupaten Indragiri Hilir

“Menjadikan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indragiri Hilir sebagai lembaga yang profesional, amanah, menabur rahmat dan menebar manfaat.”

2) Misi BAZNAS Kabupaten Indragiri Hilir

- a) Proaktif dalam pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat, infaq, shadaqah dan dana lain sesuai dengan syari’at Islam dan peraturan perundang-undangan.
- b) Melaksanakan program dengan prinsip keterbukaan, kejujuran, serta bertanggung jawab melalui sistem manajemen informasi BAZNAS (simba) dan berpegang teguh pada ketentuan syari’at Islam.
- c) Menjalin kerjasama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan mutu pelayanan, pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat, infaq dan shadaqah.

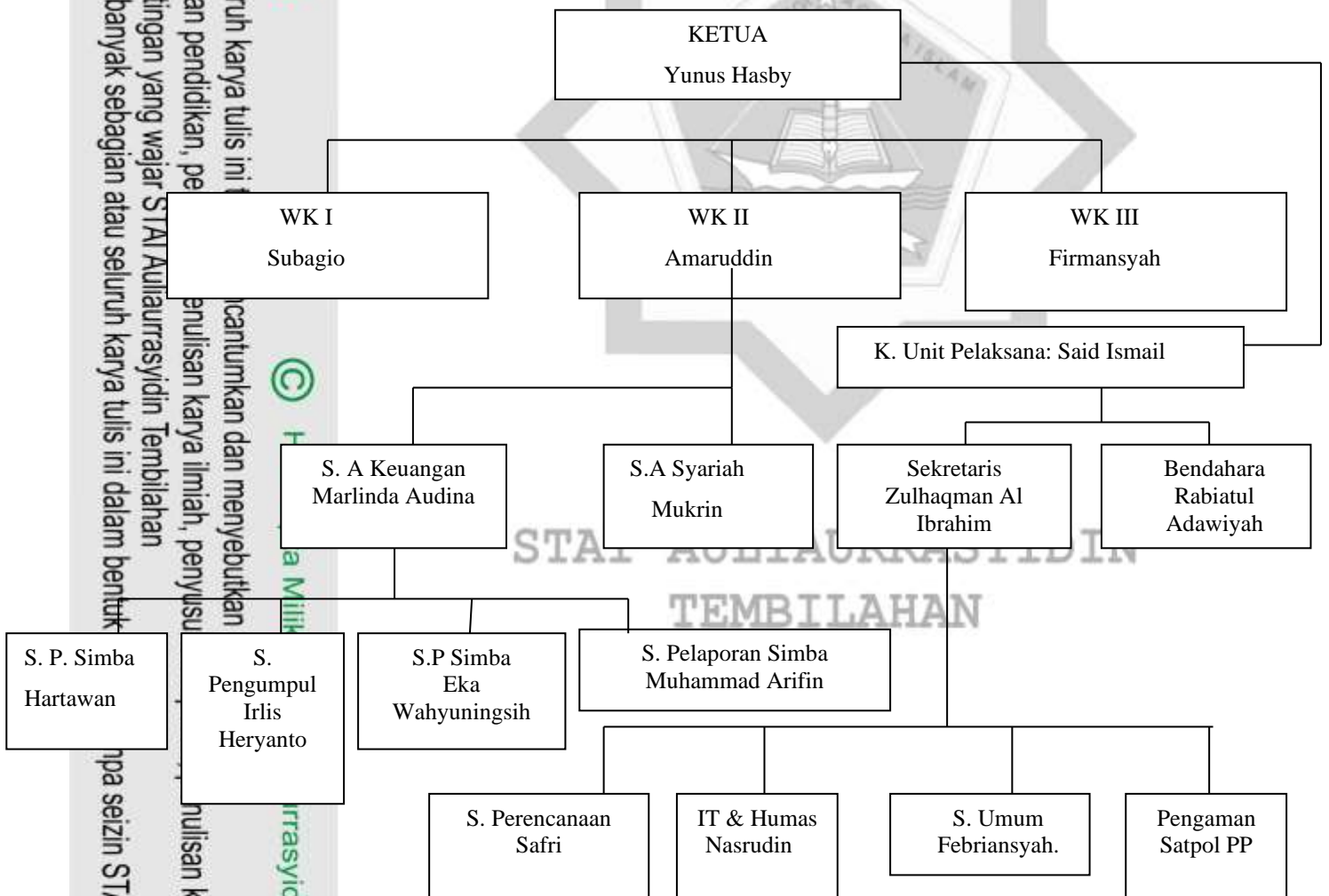


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan identitas penulis karya ilmiah, penyusunan tulisan, atau data lain yang bersifat faktual dalam bentuk apapun.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun.

- d) Memberikan pelayanan dan bimbingan yang terbaik terhadap muzakki dan mustahiq.
 - e) Membina dan mengupayakan agar mustahiq menjadi muzakki.
- e. Susunan Kepengurusan BAZNAS Kabupaten Indragiri Hilir

Gambar IV. 1
Struktur Kepengurusan BAZNAS
Kabupaten Indragiri Hilir





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

- 1) Ketua : H.M. Yunus Hasby, S.Ag., M.Ag., M.H.
 - 2) Wakil Ketua I : H. Subagio, Lc.
 - 3) Wakil Ketua II : Amaruddin, S.Ag., MA.
 - 4) Wakil Ketua III : Firmansyah, A. Ma.
 - 5) Satuan Audit Keuangan : Marlinda Audina, SE.
 - 6) Satuan Audit Syariah : Drs. H. Mukrin.
 - 7) Kepala Unit Pelaksana : H. Said Ismail, S.Ag.
 - 8) Staf Pengumpulan Simba : Hartawan, S.Pd.
 - 9) Staf Pengumpulan : Irlis Heryanto, S.Sos.
 - 10) Staf Pendistribusian Simba : Eka Wahyuningsih, S.Pd.
 - 11) Staf Pelaporan Simba : Muhammad Arifin, S.Ag.
 - 12) Sekretaris : Zulhaqman Al Ibrahim, SH.
 - 13) Staf Perencanaan : Safri, S.Ag.
 - 14) Staf IT dan Humas : Nasrudin. ASN. SE.
 - 15) Bendahara : Rabiatul Adawiyah
 - 16) Staf Umum : Febriansyah.
 - 17) Pengaman : Satpol PP Kab. Indragiri Hilir.
- f. Program BAZNAS Kabupaten Indragiri Hilir
- 1) BAZNAS Peduli Dhuafa Menuju Kesejahteraan
 - 2) BAZNAS Peduli Dhuafa Cerdas dan Berakhlak
 - 3) BAZNAS Peduli Dhuafa Sakit
 - 4) BAZNAS Peduli Dakwah Ilallah
 - 5) BAZNAS Peduli Dhuafa Bencana



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

7. Deskripsi Lokasi Unit Pengumpulan Zakat Kantor Camat Tembilahan Hulu

a. Alamat Unit Pengumpulan Zakat Kantor Camat Tembilahan Hulu

Unit Pengumpulan Zakat Tembilahan Hulu, Kelurahan Tembilahan Barat beralamat di Jalan Provinsi No. 01 Kecamatan Tembilahan Hulu, Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau.

b. Profil UPZ Kantor Camat Tembilahan Hulu

Unit Pengumpul Zakat Kecamatan Tembilahan Hulu di bentuk berdasarkan Surat Keputusan dari Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir Nomor: Kpts96.19/BAZNAS-IH/X/2018 tentang Pembentukan dan Pengangkatan Pengurus Unit Pengumpul Zakat (UPZ) di Kantor Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir masa bakti 2018-2023.

Adapun Susunan pengurus Unit Pengumpul Zakat Kecamatan Tembilahan Hulu:

- 1) Dewan Pembina : Camat Tembilahan Hulu
- 2) Sekretaris Dewan Pembina : KUA Kecamatan Tembilahan Hulu
- 3) Penasehat : MUI Kecamatan Tembilahan Hulu
- 4) Ketua : Kursani
- 5) Sekretaris : Hj. Ratnawati
- 6) Bendahara : Zainal Mustafa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilihan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilihan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilihan

c. Sistem Operasional Prosedur (SOP) UPZ Kantor Camat Tembilihan Hulu

- 1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat.
- 2) Peraturan PERBAZNAS Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Tata Kerja UPZ.
- 3) Membantu BAZNAS Kabupaten Indragiri Hilir dalam Pengumpulan Zakat, Infaq dan Shadaqah.
- 4) Dalam melaksanakan tugas harus berdasarkan kepada ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan arahan yang diberikan oleh Ketua BAZNAS Kabupaten Indragiri Hilir.
- 5) Zakat, Infaq, dan Shadaqah yang dikumpulkan wajib disetorkan langsung melalui rekening bank atas nama BAZNAS Kabupaten Indragiri Hilir selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari setelah kerja penerimaan.
- 6) Unit Pengumpulan Zakat dapat diberikan tugas perbantuan dalam pendistribusian zakat baik oleh BAZNAS, BAZNAS Provinsi, dan BAZNAS Kabupaten.

d. Jumlah ASN Di Wilayah Kerja UPZ Tembilihan Hulu Kelurahan Tembilihan Barat

Dalam penelitian ini ada beberapa ASN di Kelurahan Tembilihan Barat yang bekerja pada Instansi Kantor Camat Tembilihan Hulu, Kelurahan Tembilihan Barat dan Kantor Lurah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Tembilahan Barat, diantaranya 20 orang ASN dari Kantor Camat Tembilahan Hulu, Kelurahan Tembilahan Barat, dan 7 orang ASN dari Kantor Lurah Tembilahan Barat, adapun data tersebut yaitu:

Tabel IV. 1
Data ASN dan Amprah Gaji ASN Di Wilayah Kerja
UPZ Tembilahan Hulu Kelurahan Tembilahan Barat
Gaji Dan Tunjangan

No	Nama	Gaji	Tunjangan Kinerja (Kesra)	Tunjangan Kinerja Pengelola Keuangan dan Barang	Jumlah	Instansi
1	ZK	7.056.554	7.000.000	4.250.000	18.306.554	Ktr. Camat
2	ND	6.528.919	4.500.000	1.500.000	12.528.919	Ktr. Camat
3	DA	6.063.019	3.000.000		9.063.019	Ktr. Lurah
4	SA	5.655.676	900.000		6.555.676	Ktr. Camat
5	MA	5.314.091	3.000.000		8.314.091	Ktr. Camat
6	SA	5.854.514	3.000.000		8.854.514	Ktr. Camat
7	AD	5.332.585	900.000		6.232.585	Ktr. Camat
8	SA	5.503.450	3.000.000		8.503.450	Ktr. Camat
9	SA	5.503.450	3.000.000		8.503.450	Ktr. Camat
10	ST	4.476.633	3.000.000		7.476.633	Ktr. Camat
11	ST	5.752.432	3.000.000		8.752.432	Ktr. Lurah
12	NA	4.929.629	3.000.000	1.250.000	9.179.629	Ktr. Camat
13	HA	4.460.555	3.000.000		7.460.555	Ktr. Camat
14	RA	4.603.183	900.000		5.503.183	Ktr. Camat
15	FA	3.808.851	3.000.000		6.808.851	Ktr. Lurah
16	MH	4.075.177	900.000		4.975.177	Ktr. Camat
17	MS	3.603.395	3.000.000		6.603.395	Ktr. Lurah
18	ML	4.242.346	3.000.000	1.000.000	8.242.346	Ktr. Lurah
19	TY	3.394.198	900.000	1.250.000	5.544.198	Ktr. Camat
20	JW	4.054.420	900.000	700.000	5.654.420	Ktr. Camat
21	IA	3.051.541	900.000		3.951.541	Ktr. Camat
22	RA	3.656.975	900.000		4.556.975	Ktr. Camat
23	KR	3.434.341	900.000	700.000	5.034.341	Ktr. Camat
24	ZFA	2.891.907	900.000	1.450.000	5.241.907	Ktr. Camat
25	SW	2.891.907	900.000	1.200.000	4.991.907	Ktr. Lurah
26	DA	2.482.056	900.000	750.000	4.132.056	Ktr. Lurah
27	MR	2.828.979	900.000		3.728.979	Ktr. Camat

(Sumber Kantor Camat Tembilahan Hulu, Tahun 2020)



B. Penyajian Data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

1. Deskripsi Data

Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Indragiri Hilir adalah lembaga *nirlaba* (non profit) yang bergerak di bidang penghimpunan dan pendayagunaan dana SIZWA (zakat, infak, sedekah dan wakaf) baik dari perorangan, kelompok, maupun lembaga atau perusahaan. Dengan adanya Badan Amil Zakat ini diharapkan dapat ikut serta dalam rangka meringankan beban masyarakat yang semakin dihimpit oleh persoalan ekonomi, dan juga mempermudah bagi para dermawan menjalankan kewajibannya dalam membayar zakat, infak maupun sedekah.

Program yang ada di BAZNAS Kabupaten Indragiri Hilir akan berjalan dengan lancar bila terdapat kinerja yang tepat bagi para Unit Pengumpulan Zakat (UPZ) dalam menyalurkan zakat, infak dan shadaqahnya. Dengan adanya Undang-undang zakat yang baru, Pasal 1 ayat 9 bahwa Unit Pengumpul Zakat yang selanjutnya disebut UPZ adalah satuan organisasi yang dibentuk oleh BAZNAS untuk membantu mengumpulkan zakat, sedangkan pasal 3 pengelolaan zakat bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dan pengelolaan zakat serta meningkatkan zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.

Dalam penelitian ini UPZ Kantor Camat Tembilahan Hulu melakukan pengumpulan dana zakat yang telah ditargetkan kepada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilihan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilihan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilihan

ASN-ASN yang bekerja di instansi Kantor Camat Tembilihan Hulu dan Kantor Lurah Tembilihan Barat.

Selanjutnya dalam penelitian ini, hasil penelitian yang didapat penulis dari proses pengumpulan data dengan menyebarkan angket kepada muzakki yang membayar zakat di UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu. Muzakki yang dipilih diteliti kriteria, dalam penelitian yaitu muzakki yang bersedia diteliti dan muzakki yang tidak membayar zakat dengan status PNS. Dan jumlah sampel yang digunakan ada sebanyak 20 muzakki yang ada di UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu.

Data yang terkumpul dari pengumpulan data angket terhadap 20 muzakki yang ada di UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir, dalam hal ini fokus kepada UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu, akan penulis sajikan dalam bentuk tabel berikut:

- a) Penyajian Data Hasil Angket Variabel X (Kualitas Pelayanan UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu)

Berikut merupakan penyajian data hasil angket variabel X (Kualitas Pelayanan UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu) dan diberikan kepada muzakki yang ada di UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu yang terdiri dari 5 indikator kualitas pelayanan dengan metode *service quality* (SERVQUAL):

- 1) Berwujud (*Tangibles*)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilaan

Tabel IV. 2

Pertanyaan 1

Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu memiliki ruangan kantor yang bersih dan nyaman?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	20	80	100%
Sering	3	0	0	0%
Kadang-kadang	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	80	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 1 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 1 diperoleh: $80/80 \times 100\% = 100\%$ tergolong kategori **sangat baik** berdasarkan kriteria interpretasi

Tabel IV. 3

Pertanyaan 2

Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu memiliki lokasi yang strategis?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	8	32	40%
Sering	3	11	33	55%
Kadang-kadang	2	1	2	5%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	67	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 2 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 2 diperoleh: $67/80 \times 100\% = 83,75\%$ tergolong kategori **sangat baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Tabel IV. 4

Pertanyaan 3

Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu memiliki area parkir yang luas?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	2	8	10%
Sering	3	17	51	85%
Kadang-kadang	2	1	2	5%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	61	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 3 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah). Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 3 diperoleh: $61/80 \times 100\% = 76,25\%$ tergolong kategori **baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Jadi berdasarkan data diatas yang merupakan indikator dari kualitas pelayanan yang berwujud (*tangibles*), maka kualitas pelayanan yang berwujud (*tangibles*) di UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu yaitu $(100\% + 83,75\% + 76,25\%)/3 = 260\% / 3 = 86,67\%$ yang dikategorikan **sangat baik** berdasarkan interpretasi skor.

- 2) Reliabilitas (*Reliability*)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

Berikut pembahasan item-item pertanyaan berdasarkan indikator reliabilitas (*reliability*):

Tabel IV. 5
Pertanyaan 4
Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu memberikan layanan yang tepat pada waktunya?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	20	80	100%
Sering	3	0	0	0%
Kadang-kadang	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	80	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 4 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 4 diperoleh: $80/80 \times 100\% = 100\%$ tergolong kategori **sangat baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Tabel IV. 6
Pertanyaan 5
Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu secara akurat memverifikasi permintaan muzakki?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	9	36	45%
Sering	3	11	33	55%
Kadang-kadang	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	69	100%



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilihan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilihan

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 5 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 5 diperoleh: $69/80 \times 100\% = 86,25\%$ tergolong kategori **sangat baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Tabel IV. 7
Pertanyaan 6
Apakah UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu memiliki prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	9	36	40%
Sering	3	11	33	55%
Kadang-kadang	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	69	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 6 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 6 diperoleh: $69/80 \times 100\% = 86,25\%$ tergolong kategori **sangat baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Jadi berdasarkan data diatas yang merupakan indikator dari reliabilitas (*reliability*), maka reliabilitas (*reliability*) kualitas pelayanan di UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu yaitu



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilaan

$(100\% + 86,25\% + 86,25\%)/3 = 272,5\% / 3 = 90,83\%$ yang dikategorikan **sangat baik** berdasarkan interpretasi skor.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berikut pembahasan item-item soal berdasarkan indikator ketanggapan (*responsiveness*):

Tabel IV. 8
Pertanyaan 7
Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu tanggap terhadap keluhan muzakki?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	12	48	60%
Sering	3	8	24	40%
Kadang-kadang	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	72	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 7 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 7 diperoleh: $72/80 \times 100\% = 90\%$ tergolong kategori **sangat baik** berdasarkan kriteria interprestasi skor.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilaan

Tabel IV. 9

Pertanyaan 8

Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu memiliki sikap yang sopan ketika melayani muzakki?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	20	80	100%
Sering	3	0	0	0%
Kadang-kadang	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	80	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 8 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 8 diperoleh: $80/80 \times 100\% = 100\%$ tergolong kategori **sangat baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Tabel IV. 10

Pertanyaan 9

Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu selalu siap memberikan pelayanan ketika dibutuhkan?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	16	64	80%
Sering	3	4	12	20%
Kadang-kadang	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	76	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 9 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilaan

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 9 diperoleh: $76/80 \times 100\% = 95\%$ tergolong kategori **sangat baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Jadi berdasarkan data diatas yang merupakan indikator dari reliabilitas (*reliability*), maka kualitas pelayanan pada aspek ketanggapan (*responsiveness*) di UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu yaitu $(90\% + 100\% + 95\%)/3 = 285\% / 3 = 95\%$ yang dikategorikan **sangat baik** berdasarkan interpretasi skor.

4) Jaminan dan Kepastian (*Assurances*)

Berikut pembahasan item-item pertanyaan berdasarkan indikator jaminan dan kepastian (*assurances*):

Tabel IV. 11

Pertanyaan 10

Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu bersikap jujur dalam memberikan informasi kepada muzakki?

(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	20	80	100%
Sering	3	0	0	0%
Kadang-kadang	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	80	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 10 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 10 diperoleh: $80/80 \times 100\% =$



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilihan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilihan

100% tergolong kategori **sangat baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Tabel IV. 12
Pertanyaan 11

Apakah UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu sudah memberikan pelayanan terbaik kepada muzakki?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	15	60	75%
Sering	3	5	15	25%
Kadang-kadang	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	75	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 11 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 11 diperoleh: $75/80 \times 100\% = 93,75\%$ tergolong kategori **sangat baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Tabel IV. 13
Pertanyaan 12

Apakah muzakki merasa percaya saat berzakat di UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	2	8	10%
Sering	3	13	39	65%
Kadang-kadang	2	5	10	25%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	57	100%



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 12 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 12 diperoleh: $57/80 \times 100\% = 71,25\%$ tergolong kategori **baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Jadi berdasarkan data diatas yang merupakan indikator dari jaminan dan kepastian (*assurances*), maka kualitas pelayanan pada aspek jaminan dan kepastian (*assurances*) di UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu yaitu $(100\% + 93,75\% + 71,25\%)/3 = 265\% / 3 = 88,33\%$ yang dikategorikan **sangat baik** berdasarkan interpretasi skor.

5) Empati (*Emphaty*)

Berikut pembahasan item-item pertanyaan berdasarkan indikator empati (*emphaty*):

Tabel IV. 14
Pertanyaan 13

Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu segera meminta maaf saat terjadi kesalahan dalam melayani muzakki?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	19	76	95%
Sering	3	1	3	5%
Kadang-kadang	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	79	100%



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurassiyidin Tembilihan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurassiyidin Tembilihan

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 13 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah). Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 13 diperoleh: $79/80 \times 100\% = 98,75\%$ tergolong kategori **sangat baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Tabel IV. 15
Pertanyaan 14

Apakah UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu selalu memberikan layanan konsultasi kepada muzakki?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	7	28	35%
Sering	3	13	39	65%
Kadang-kadang	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	67	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 14 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah). Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 14 diperoleh: $67/80 \times 100\% = 83,75\%$ tergolong kategori **sangat baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Tabel IV. 16
Pertanyaan 15

Apakah UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu sudah mampu memahami kebutuhan muzakki?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	2	8	10%



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

Sering	3	17	51	85%
Kadang-kadang	2	1	2	5%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	61	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 15 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah). Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 15 diperoleh: $57/80 \times 100\% = 76,25\%$ tergolong kategori **baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Jadi berdasarkan data diatas yang merupakan indikator dari empati (*emphaty*), maka kualitas pelayanan pada aspek empati (*emphaty*) di UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu yaitu $(100\% + 93,75\% + 71,25\%)/3 = 265\% / 3 = 88,33\%$ yang dikategorikan **sangat baik** berdasarkan interpretasi skor.

Kemudian, berdasarkan dari tabel-tabel hasil diatas, maka penulis akan menyajikan rekapitulasi hasil angket kualitas pelayanan UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu secara keseluruhan seperti berikut ini:

Tabel IV.17
Rekapitulasi Hasil Angket Kualitas Pelayanan
UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu

No	Pernyataan	Hasil								Jumlah	
		S (4)		SR (3)		KK (2)		TP (1)		F	P
		F	P	F	P	F	P	F	P		
1	Tabel IV. 1	20	100%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%
2	Tabel IV. 2	8	40%	11	55%	1	5%	0	0%	20	100%
3	Tabel IV. 3	2	10%	17	85%	1	5%	0	0%	20	100%



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilahan

4. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

4	Tabel IV. 4	20	100%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%
5	Tabel IV. 5	9	45%	11	55%	0	0%	0	0%	20	100%
6	Tabel IV. 6	9	45%	11	55%	0	0%	0	0%	20	100%
7	Tabel IV. 7	12	60%	8	40%	0	0%	0	0%	20	100%
8	Tabel IV. 8	20	100%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%
9	Tabel IV. 9	16	80%	4	20%	0	0%	0	0%	20	100%
10	Tabel IV. 10	20	100%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%
11	Tabel IV. 11	15	75%	5	25%	0	0%	0	0%	20	100%
12	Tabel IV. 12	2	10%	13	65%	5	25%	0	0%	20	100%
13	Tabel IV. 13	19	95%	1	5%	0	0%	0	0%	20	100%
14	Tabel IV. 14	7	35%	13	65%	0	0%	0	0%	20	100%
15	Tabel IV. 15	2	10%	17	85%	1	5%	0	0%	20	100%
Jumlah		181		111		8		0			
Jumlah Total		724		333		16		0		N= 1200	

Berdasarkan rekapitulasi hasil angket di atas, diketahui bahwa dari keseluruhan hasil pernyataan angket didapat 181 kali jawaban “Selalu”, 111 kali jawaban “Sering”, 8 kali jawaban “Kadang-kadang”, dan tidak ada jawaban “Tidak Pernah”.

Selanjutnya, jawaban “Selalu” diberi skor 4, jawaban “Sering” diberi skor 3, jawaban “Kadang-kadang” diberi skor 2, dan jawaban “Tidak Pernah” diberi skor 1. Sehingga didapat hasil:

$$\text{Selalu} = 181 \times 4 = 724$$

$$\text{Sering} = 111 \times 3 = 333$$

$$\text{Kadang-kadang} = 8 \times 2 = 16$$

$$\text{Tidak Pernah} = 0 \times 1 = 0 +$$

$$\text{Jumlah total F} = 1073$$

Sedangkan,

$$N = \text{Jumlah Populasi} \times \text{Jumlah Pernyataan Pada Angket} \times$$

Skor Tertinggi

$$N = 20 \times 15 \times 4$$

$$N = 1200$$



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembילהan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembילהan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembילהan

Mengetahui rata-rata presentase dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

$$P = \frac{1073}{1200} \times 100\%$$

$$P = 89,42\%$$

Sesuai dengan standar kriteria yang telah ditetapkan, maka Kualitas Pelayanan UPZ Kecamatan Tembילהan Hulu mencapai angka **89,42%**, yang masuk pada interval 81%-100% dan dikategorikan **Sangat Baik**.

- b) Penyajian Data Hasil Angket Variabel Y (Kepuasan Muzakki Terhadap Pelayanan UPZ Kecamatan Tembילהan Hulu)

Berikut merupakan penyajian data hasil angket variabel Y (Kepuasan Muzakki Terhadap Pelayanan UPZ Kecamatan Tembילהan Hulu) dan diberikan kepada muzakki yang ada di UPZ Kecamatan Tembילהan Hulu yang terdiri dari 1 indikator kepuasan pelanggan dan terdiri dari 10 item pertanyaan. Berikut pembahasan item-item pertanyaan berdasarkan indikator kepuasan pelanggan:

Tabel IV. 18

Pertanyaan 1

**Apakah UPZ Kecamatan Tembילהan Hulu menyediakan akses layanan bagi muzakki?
(Sifat soal: Positif)**

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	0	0	0%
Sering	3	2	6	10%



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

Kadang-kadang	2	9	18	45%
Tidak Pernah	1	9	9	45%
Jumlah		20	33	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 1 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 1 diperoleh: $33/80 \times 100\% = 41,25\%$ tergolong kategori **kurang baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Tabel IV. 19
Pertanyaan 2

Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu menyediakan akses layanan zakat secara online?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	0	0	0%
Sering	3	0	0	0%
Kadang-kadang	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	20	20	25%
Jumlah		20	20	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 2 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 2 diperoleh: $20/80 \times 100\% = 25\%$ tergolong kategori **tidak baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilaan

Tabel IV. 20

Pertanyaan 3

Apakah waktu operasional UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu sudah sesuai dengan kebutuhan muzakki?

(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	2	8	10%
Sering	3	18	54	85%
Kadang-kadang	2	0	0	5%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	62	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 3 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 3 diperoleh: $62/80 \times 100\% = 77,50\%$ tergolong kategori **baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Tabel IV. 21

Pertanyaan 4

Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu sudah memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan muzakki?

(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	8	32	40%
Sering	3	12	36	60%
Kadang-kadang	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	68	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 4 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilihan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilihan

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 4 diperoleh: $68/80 \times 100\% = 85\%$ tergolong kategori **sangat baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Tabel IV. 22

Pertanyaan 5

Apakah program sosialisasi yang diadakan oleh UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu sudah sesuai dengan harapan muzakki?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	6	24	30%
Sering	3	13	39	65%
Kadang-kadang	2	1	2	5%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	65	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 5 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah). Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 5 diperoleh: $65/80 \times 100\% = 81,25\%$ tergolong kategori **sangat baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Tabel IV. 23

Pertanyaan 6

Apakah program edukasi yang diadakan oleh UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu sudah sesuai dengan harapan muzakki?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	2	8	10%
Sering	3	17	51	85%
Kadang-kadang	2	1	2	5%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	61	100%



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 6 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 6 diperoleh: $61/80 \times 100\% = 76,25\%$ tergolong kategori **baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Tabel IV. 24
Pertanyaan 7

Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu selalu bertanggung jawab dalam memenuhi keinginan muzakki?
(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	20	80	100%
Sering	3	0	0	0%
Kadang-kadang	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	80	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 7 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 7 diperoleh: $80/80 \times 100\% = 100\%$ tergolong kategori **sangat baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilihan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilihan

Tabel IV. 25

Pertanyaan 8

Apakah UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu selalu menghormati segala kalangan baik para muzakki maupun masyarakat yang membutuhkan informasi?

(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	20	80	100%
Sering	3	0	0	0%
Kadang-kadang	2	0	0	0%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	80	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 8 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 8 diperoleh: $80/80 \times 100\% = 100\%$ tergolong kategori **sangat baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Tabel IV. 26

Pertanyaan 9

Apakah muzakki bersedia merekomendasikan UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu kepada teman karena memiliki layanan yang memuaskan?

(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	2	8	10%
Sering	3	6	18	30%
Kadang-kadang	2	12	24	60%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	50	100%



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilaan

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 9 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 9 diperoleh: $50/80 \times 100\% = 62,50\%$ tergolong kategori **baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Tabel IV. 27
Pertanyaan 10

Apakah muzakki tidak terpengaruh dengan promosi program lembaga zakat lainnya karena sudah puas dengan pelayanan yang diberikan UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu?

(Sifat soal: Positif)

Alternatif Jawaban	Skor	F	Jumlah Skor	P
Selalu	4	0	0	0%
Sering	3	3	9	15%
Kadang-kadang	2	17	34	85%
Tidak Pernah	1	0	0	0%
Jumlah		20	43	100%

Jumlah skor ideal untuk item pertanyaan 10 (skor tertinggi), yaitu $4 \times 20 = 80$ (selalu) jumlah skor rendah, yaitu $1 \times 20 = 20$ (tidak pernah).

Berdasarkan data diatas yang diperoleh dari 20 responden, maka pertanyaan 10 diperoleh: $43/80 \times 100\% = 53,75\%$ tergolong kategori **kurang baik** berdasarkan kriteria interpretasi skor.

Jadi berdasarkan data diatas yang merupakan indikator dari kepuasan pelanggan, maka Kepuasan Muzakki terhadap



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu yaitu $(41,25\% + 25\% + 77,50\% + 85\% + 81,25\% + 76,25\% + 100\% + 100\% + 62,50\% + 53,75)/10 = 702,5\% / 10 = 70,25\%$ yang dikategorikan **baik** berdasarkan interpretasi skor.

Kemudian, berdasarkan dari tabel-tabel hasil diatas, maka penulis akan menyajikan rekapitulasi hasil angket Kepuasan Muzakki terhadap UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu secara keseluruhan seperti berikut ini:

Tabel IV.28
Rekapitulasi Hasil Angket Kepuasan Muzakki Terhadap UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu

No	Pernyataan	Hasil								Jumlah	
		S (4)		SR (3)		KK (2)		TP (1)		F	P
		F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
1	Tabel IV. 16	0	0%	2	10%	9	45%	9	45%	20	100%
2	Tabel IV. 17	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%	20	100%
3	Tabel IV. 18	2	10%	18	90%	0	0%	0	0%	20	100%
4	Tabel IV. 19	8	40%	12	60%	0	0%	0	0%	20	100%
5	Tabel IV. 20	6	30%	13	65%	1	5%	0	0%	20	100%
6	Tabel IV. 21	2	10%	17	85%	1	5%	0	0%	20	100%
7	Tabel IV. 22	20	80%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%
8	Tabel IV. 23	20	80%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%
9	Tabel IV. 24	2	10%	6	30%	12	60%	0	0%	20	100%
10	Tabel IV. 25	0	0%	3	15%	17	85%	0	0%	20	100%
	Jumlah	60		71		40		29			
	Jumlah Total	240		213		80		29		N= 800	

Berdasarkan rekapitulasi hasil angket di atas, diketahui bahwa dari keseluruhan hasil pernyataan angket didapat 60 kali jawaban “Selalu”, 71 kali jawaban “Sering”, 40 kali jawaban “Kadang-kadang”, dan 29 kali jawaban “Tidak Pernah”.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Selanjutnya, jawaban “Selalu” diberi skor 4, jawaban “Sering” diberi skor 3, jawaban “Kadang-kadang” diberi skor 2, dan jawaban “Tidak Pernah” diberi skor 1. Sehingga didapat hasil:

$$\begin{aligned}\text{Selalu} &= 60 \times 4 = 240 \\ \text{Sering} &= 71 \times 3 = 213 \\ \text{Kadang-kadang} &= 40 \times 2 = 80 \\ \text{Tidak Pernah} &= 29 \times 1 = 29 +\end{aligned}$$

Jumlah total F = 562

Sedangkan,

$$N = \text{Jumlah Populasi} \times \text{Jumlah Pernyataan Pada Angket} \times$$

Skor Tertinggi

$$N = 20 \times 10 \times 4$$

$$N = 800$$

Mengetahui rata-rata presentase dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

$$P = \frac{562}{800} \times 100\%$$

$$P = 89,42\%$$

Sesuai dengan standar kriteria yang telah ditetapkan, maka Kualitas Pelayanan UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu mencapai angka **70,25%**, yang masuk pada interval 61%-80% dan dikategorikan **Baik**.



C. Pembahasan Data Hasil Penelitian

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir yang mana dalam hal ini fokus pada UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu dianalisis menggunakan rumus regresi sederhana $\hat{Y} = a + b.X$ melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Membuat H_a dan H_o dalam bentuk kalimat.

H_a : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir.

H_o : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir.

2. Membuat H_a dan H_o dalam bentuk statistik.

$$H_a : r \neq 0$$

$$H_o : r = 0$$

3. Membuat tabel penolong untuk menghitung data statistik.

No	Muzakki	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	M1	52	26	2704	676	1352
2	M2	51	26	2601	676	1326
3	M3	52	27	2704	729	1404
4	M4	53	27	2809	729	1431
5	M5	55	31	3025	961	1705

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilihan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilihan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilihan

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

6	M6	52	27	2704	729	1404
7	M7	51	26	2601	676	1326
8	M8	51	26	2601	676	1326
9	M9	52	25	2704	625	1300
10	M10	51	26	2601	676	1326
11	M11	55	29	3025	841	1595
12	M12	55	28	3025	784	1540
13	M13	54	32	2916	1024	1728
14	M14	56	31	3136	961	1736
15	M15	57	29	3249	841	1653
16	M16	55	30	3025	900	1650
17	M17	53	30	2809	900	1590
18	M18	55	30	3025	900	1650
19	M19	53	27	2809	729	1431
20	M20	57	29	3249	841	1653
Jumlah		$\sum X$	$\sum Y$	$\sum X^2$	$\sum Y^2$	$\sum XY$
		1070	562	57322	15874	30126

4. Masukkan angka-angka dari tabel penolong dengan rumus:

a. Mencari nilai “b”

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{20 \cdot 30126 - 1070 \cdot 562}{20 \cdot 57322 - (1070)^2}$$

$$b = \frac{602520 - 601340}{1146440 - 1144900}$$

$$b = \frac{1180}{1540}$$

$$b = 0,766$$

b. Mencari nilai “a”

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

$$a = \frac{562 - 0,766 \cdot 1070}{20}$$

$$a = \frac{562 - 819,62}{20}$$



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

$$a = \frac{-257,62}{20}$$

$$a = -12,88$$

- c. Menghitung persamaan regresi sederhana

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$= -12,88 + 0,766 X$$

- d. Membuat garis persamaan regresi

- 1) Menghitung rata-rata Y dengan rumus

$$X = \frac{\sum X}{n}$$

$$X = \frac{1070}{20}$$

$$X = 53,5$$

- 2) Menghitung rata-rata Y dengan rumus

$$Y = \frac{\sum Y}{n}$$

$$Y = \frac{562}{20}$$

$$Y = 28,1$$

5. Mencari jumlah kuadrat regresi (JKReg [a]) dengan rumus:

$$JK_{\text{Reg [a]}} = \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

$$JK_{\text{Reg [a]}} = \frac{562^2}{20}$$

$$JK_{\text{Reg [a]}} = \frac{315844}{20}$$

$$JK_{\text{Reg [a]}} = 15792,2$$

6. Mencari jumlah kuadrat regresi (JKReg [b|a]) dengan rumus:

$$JK_{\text{Reg [b|a]}} = b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X) \cdot (\sum Y)}{n} \right\}$$



STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

$$JK_{\text{Reg}} [bIa] = 0,766 \left\{ 30126 - \frac{(1070)(562)}{20} \right\}$$

$$JK_{\text{Reg}} [bIa] = 0,766 \left\{ 30126 - \frac{601340}{20} \right\}$$

$$JK_{\text{Reg}} [bIa] = 0,766 \{ 30126 - 30067 \}$$

$$JK_{\text{Reg}} [bIa] = 0,766 \{ 59 \}$$

$$JK_{\text{Reg}} [bIa] = 45,19$$

7. Mencari jumlah kuadrat residu (JK_{Res}) dengan rumus:

$$JK_{\text{Res}} [bIa] = \sum Y^2 - JK_{\text{Reg}} [bIa] - JK_{\text{Reg}} [a]$$

$$JK_{\text{Res}} [bIa] = 15874 - 45,19 - 15792,2$$

$$JK_{\text{Res}} [bIa] = 36,61$$

8. Mencari rata-rata jumlah kuadrat regresi ($RJK_{\text{Reg}} [a]$) dengan rumus:

$$RJK_{\text{Reg}} [a] = JK_{\text{Reg}} [a]$$

$$RJK_{\text{Reg}} [a] = 15792,2$$

9. Mencari rata-rata jumlah kuadrat regresi $RJK_{\text{Reg}} [bIa]$ dengan rumus:

$$RJK_{\text{Reg}} [bIa] = JK_{\text{Reg}} [bIa]$$

$$RJK_{\text{Reg}} [bIa] = 45,19$$

10. Mencari rata-rata jumlah kuadrat residu (RJK_{Res}) dengan rumus:

$$RJK_{\text{Res}} = \frac{JK_{\text{Res}}}{n-2}$$

$$RJK_{\text{Res}} = \frac{36,61}{20-2}$$

$$RJK_{\text{Res}} = \frac{36,61}{18}$$

$$RJK_{\text{Res}} = 2,03$$

11. Menguji signifikansi dengan rumus:

Kaidah pengujian signifikansi:



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

$$F_{hitung} = \frac{RJKReg[bIa]}{RJKRes}$$

$$F_{hitung} = \frac{45,19}{2,03}$$

$$F_{hitung} = 22,261 \text{ atau } 22,26$$

Dengan taraf signifikan: $\alpha = 0,01$ atau $\alpha = 0,05$

Penentuan nilai F_{tabel} dengan taraf signifikan

$\alpha = 0,05$ atau 5%.

$$F_{tabel} = F \{(1 - \alpha)(dk \text{ Reg}[bIa]), (dkRes)\}$$

$$F_{tabel} = F \{(1 - 0,05)(dk \text{ Reg}[bIa])1, (dkRes)20 - 2\}$$

$$F_{tabel} = F \{(0,95)(1; 18)\}$$

Cara mencari F_{tabel} : Angka 1 = Pembilang (V_1)

Angka 18 = Penyebut (V_2).

Setelah F_{tabel} diperoleh, selanjutnya dicari nilai F_{tabel} pada tabel

distribusi F dengan cara mencari pada tabel (V_1) = 1 (Pembilang) dan

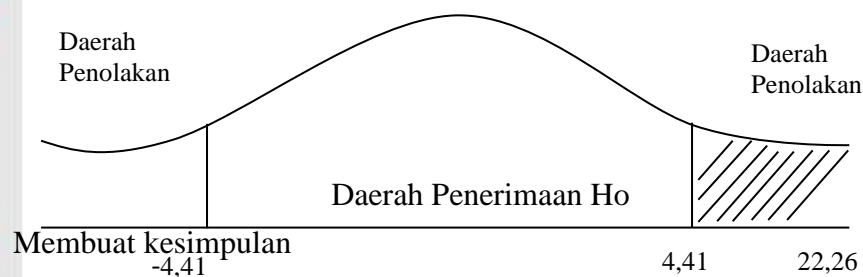
V_2 (Penyebut) = 18, maka diperoleh nilai F_{tabel} tabel adalah **4,41**.

Ternyata $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka terima H_a artinya terdapat pengaruh yang signifikan. Berdasarkan hasil tersebut dapat dibuat grafik berikut:

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

Gambar IV. 1

Membandingkan Nilai F_{hitung} dengan F_{tabel}



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Karena F_{hitung} lebih besar F_{tabel} , maka terima H_a dan tolak H_o dengan demikian terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan muzakki di UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu.

B. Mencari Determinan

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki dapat ditentukan dengan rumus berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(n \cdot \sum X^2) - (\sum X)^2\} \{(n \cdot \sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$
$$r_{xy} = \frac{(20 \cdot 30126) - (1070)(562)}{\sqrt{\{(20 \cdot 57322) - (1070)^2\} \{(20 \cdot 15874) - (562)^2\}}}$$
$$r_{xy} = \frac{602520 - 601340}{\sqrt{(1146440 - 1144900)(317480 - 315844)}}$$
$$r_{xy} = \frac{1180}{\sqrt{(1540) \cdot (1636)}}$$
$$r_{xy} = \frac{1180}{\sqrt{2519440}}$$
$$r_{xy} = \frac{1180}{1587,27}$$
$$r_{xy} = 0,743$$

Koefisien determinan (R^2) = $r_{xy}^2 \times 100\%$

$$= (0,743)^2 \times 100\%$$
$$= 0,55 \times 100\%$$
$$= 55\%$$



Hal ini berarti kepuasan muzakki 55% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan melalui persamaan regresi $\hat{Y} = -12,88 + 0,766 X$. Sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

C. Analisis Data Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir” diperoleh melalui data angket yang telah disebarakan pada 20 orang muzakki. Selanjutnya, data tersebut dianalisis menggunakan uji regresi sederhana untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki.

Melalui analisis data pada variabel X, yaitu kualitas pelayanan UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu mencapai 89,42%, yang masuk pada interval 81%-100% dan dikategorikan Sangat Baik.

Hasil analisis kualitas pelayanan UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu menunjukkan bahwa kelima indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini memiliki kategori sangat baik atau dapat dikatakan sangat bagus.

Kualitas pelayanan yang dikategorikan sangat baik ini indikatornya adalah berwujud (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurances*) dan empati (*emphaty*).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilihan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilihan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilihan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilihan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilihan

Kemudian, Melalui analisis data pada variabel Y, yaitu kepuasan muzakki terhadap UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu, mencapai 70,25% dan dikategorikan baik dengan interval 61-80%.

Hasil analisis kepuasan muzakki melalui indikator kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah kepuasan muzakki di UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu menunjukkan bahwa terdapat 1 indikator yang ada dalam penelitian ini yang diuraikan dalam 10 aspek pertanyaan yang dapat menunjukkan hasil dari indikator kepuasan muzakki. Hasil persentase dari 10 aspek pertanyaan yaitu terdapat 4 aspek yang memperoleh kategori sangat baik, 3 aspek yang memperoleh kategori baik, dan terdapat 2 aspek yang memperoleh kategori kurang baik, serta hanya 1 aspek yang memperoleh kategori tidak baik. Kemudian, aspek kepuasan muzakki yang memperoleh kategori sangat baik yaitu: Pelayanan sesuai kebutuhan muzakki, Program sosialisasi sudah sesuai harapan muzakki, Selalu bertanggung jawab dalam memenuhi keinginan muzakki, dan Selalu menghormati segala kalangan yang membutuhkan informasi di UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu. Sedangkan aspek yang memperoleh kategori baik yaitu: Waktu operasional sudah sesuai kebutuhan muzakki, Program edukasi sudah sesuai harapan muzakki dan Muzakki bersedia merekomendasikan UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu kepada teman. Sedangkan aspek yang memperoleh kategori kurang baik yaitu: Akses layanan bagi muzakki dan Muzakki masih terpengaruh dengan promosi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta Milik STAI Auliaurasyidin Tembilihan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilihan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilihan

program zakat lainnya. Kemudian, aspek yang memperoleh kategori tidak baik yaitu akses layanan zakat secara online.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan kepuasan muzakki terhadap UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu dipengaruhi oleh faktor-faktor yang ada pada indikator kualitas pelayanan. UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang sangat baik dan dapat ditinjau dari bentuk berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dimana hal tersebut sudah sesuai dengan indikator kualitas pelayanan.

Selanjutnya, keterkaitan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki dapat dilihat Melalui hasil analisis data pada variabel X dan variabel Y, diperoleh hasil $F_{hitung} 22,26 > F_{tabel} 4,41$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak karna nilai F_{hitung} terletak pada daerah penolakan, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir yang dalam hal ini fokus pada UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilihan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilihan

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui angket pada Variabel X (Kualitas Pelayanan) dan Variabel Y (Kepuasan Muzakki) dapat disimpulkan sebagai berikut:

Melalui hasil analisis data pada variabel X dan variabel Y, diperoleh hasil $F_{hitung} 22,26 > F_{tabel} 4,41$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak karna nilai F_{hitung} terletak pada daerah penolakan, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir yang dalam hal ini fokus pada UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu.

2. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir adalah 55%. Hal ini berarti kepuasan muzakki 55% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan melalui persamaan regresi $\hat{Y} = -12,88 + 0,766 X$. Sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

B. SARAN

Setelah memperhatikan hasil penelitian diatas, maka penulis memberikan saran untuk pihak yang terkait. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

BAZNAS Kabupaten Indragiri Hilir khususnya kepada UPZ Kecamatan Tembilihan Hulu harus terus meningkatkan kualitas pelayanan. Agar



dapat menarik masyarakat umum lebih banyak untuk membayar zakat dan menyalurkan dana zakatnya pada BAZNAS Kabupaten Indragiri Hilir sehingga potensi zakat di Kabupaten Indragiri Hilir dan tujuan zakat dapat tercapai.

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar lebih memperdalam lagi masalah yang peneliti angkat.



STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan



DAFTAR PUSTAKA

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
a. Zuhayly, Wahbah. (2008). *Zakat: Kajian Berbagai Mazhab*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
2. Di larang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan
a. Badan Amil Zakat Nasional BAZNAS. (2017). *Arsitektur Zakat Indonesia*, Jakarta: Pusat Kajian Strategis Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS).
- b. Ungin, Burhan. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Prenada Media Group.
1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
a. Idin Hafidhuddin. (2002). *Zakat dalam Perekonomian Modern*, Jakarta: Gema Insansi Press.
- b. Hendrianto. (2016). *Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol.1, No.2.
2. Di larang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan
a. Bertina. (2013). *Problematika Zakat Profesi dalam Produk Hukum di Indonesia*, Pekanbaru: Suska Press.
- b. Iskandar. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Gaung Persada Press,.
1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
a. Aksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- b. Supriyoadi, Rambat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
2. Di larang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan
a. Mamang Sangadji, Etta dan Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen; Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: Andi.
- b. Mohammad Daud Ali. (1918). *Sistem Ekonom Islam Zakat dan Wakaf*, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
a. Mth, Asmuni. (2007). *Zakat Profesi dan Upaya Menuju Kesejahteraan Sosial*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol.1, No.1.
- b. Ridwan. (2015). *Metode Dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
2. Di larang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan
a. Ristiani, Vivi dkk. (2011). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya, Vol.9, No.17.



2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurasyidin Tembilahan

- a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - c. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurasyidin Tembilahan
- Rozalinda. (2015). *Ekonomi Islam Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Shiddiq, Sapiudin. (2016). *Fikih Kontemporer*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Gregar, Syofian. (2013). *Metode penelitian kuantitatif: dilengkapi perbandingan perhitungan manual & SPSS*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rudijono, Annas. (2008). *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- _____. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta.
- _____. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Jakarta: Caps Publishing.
- Syatori Nashudin, Toto & Nanang Gozali, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Rjijptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Soehirin. (2011). *Dasar-Dasar Metode Penelitian Pendekatan Praktis*, Pekanbaru: Suska Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat
- Wibisono, Yusuf. (2015). *Mengelola Zakat di Indonesia*, Jakarta: Kencana.
- Zulfitri, Indri dan Asma Nur Khoiriyah. (2016). *Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol.7, No. 2.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

LAMPIRAN



Keterangan : Penulis Bersama Bapak Jaswandi, S.P (Staf Bidang PEMBERDAYAAN MASYARAKAT)

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
eterangan : Penulis Bersama Dengan Bapak Denny Sastryanto, S.Sos Kasi Pemberdayaan Masyarakat

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



Penyusunan : Penulis Bersama Bapak Kursani (Staf Bidang Tata Pemerintahan)

© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN



Hak Cipta

1. Dilarang
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



© Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

Penyusunan dan penyediaan : Penulis Bersama Ibu Rita Maria (Kasi Pelayanan Terpadu)

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



Penyusunan : Penulis Bersama Bapak M. Sopiyan (Staf Bidang Pelayanan Terpadu)



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilihan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilihan



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilihan



TEMBILAHAN



ANGKET PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI UNIT PENGUMPUL ZAKAT (UPZ) KECAMATAN TEMBILAHAN HULU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Identitas Responden

Nama :

Pekerjaan :

Petunjuk:

Angket ini semata-mata bertujuan untuk penelitian ilmiah, pengisian terhadap angket ini tidak berpengaruh apapun terhadap status dan pekerjaan anda.

Dimohon kesediaan anda mengisi angket ini dengan sejujur-jujurnya, karena identitas atau nama anda dirahasiakan dan kerahasiaan jawaban anda terjamin oleh peneliti.

Pilih salah satu alternatif jawaban di bawah ini yang menurut anda paling sesuai:

S : Selalu

SR : Sering

KK: Kadang-Kadang

TP : Tidak Pernah

Beri tanda silang (X) pada alternatif jawaban yang anda pilih.

Atas kesediaan anda bekerja sama dengan mengisi dan mengembalikan angket ini sangat diucapkan terima kasih.

Kerjakan jawaban anda pada lembar jawaban yang telah disediakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN



Bagian I

Kualitas Pelayanan UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber
 a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAL Auliaurasyidin Tembilahan
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAL Auliaurasyidin Tembilahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik STAL Auliaurasyidin Tembilahan

No	Indikator	Pertanyaan	Option Jawaban			
			S	SR	KK	TP
	Berwujud (Tangibles)	a. Apakah UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu memiliki ruangan kantor yang bersih dan nyaman? b. Apakah UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu memiliki lokasi yang strategis? c. Apakah UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu memiliki area parkir yang luas?				
	Reliabilitas (Reliability)	a. Apakah UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu memberikan layanan yang tepat pada waktunya? b. Apakah UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu secara akurat memverifikasi permintaan muzakki? c. Apakah UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu memiliki prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit?				
	Ketanggapan (Responsiveness)	a. Apakah UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu tanggap terhadap keluhan muzakki? b. Apakah UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu memiliki sikap yang sopan ketika melayani muzakki? c. Apakah UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu selalu siap memberikan pelayanan saat dibutuhkan?				
	Jaminan dan kepastian (Assurances)	a. Apakah UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu bersikap jujur dalam memberikan informasi kepada muzakki? b. Apakah UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada muzakki? c. Apakah muzakki merasa percaya saat berzakat Di UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu?				
	Empati (Emphaty)	a. Apakah UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu segera meminta maaf saat terjadi kesalahan dalam melayani muzakki? b. Apakah UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu selalu memberikan layanan konsultasi kepada muzakki? c. Apakah UPZ Kecamatan Tembilahan Hulu sudah mampu memahami kebutuhan muzakki?				



Bagian II

Kepuasan Muzakki Terhadap UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu

Indikator	Pertanyaan	Option Jawaban			
		S	SR	KK	TP
Kepuasan Pelanggan	a. Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu menyediakan akses layanan bagi muzakki yang ingin mentransfer zakatnya melalui rekening?				
	b. Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu menyediakan akses layanan zakat secara <i>online</i> ?				
	c. Apakah waktu operasional UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu sudah sesuai dengan kebutuhan muzakki?				
	d. Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu sudah memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan muzakki?				
	e. Apakah program sosialisasi yang diadakan oleh UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu sudah sesuai dengan harapan muzakki?				
	f. Apakah program edukasi yang diadakan oleh UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu sudah sesuai dengan harapan muzakki?				
	g. Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu selalu bertanggung jawab dalam memenuhi keinginan muzakki?				
	h. Apakah UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu selalu menghormati segala kalangan baik para muzakki maupun masyarakat yang membutuhkan informasi?				
	i. Apakah muzakki bersedia merekomendasikan UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu kepada teman karena memiliki layanan yang memuaskan?				
	j. Apakah muzakki tidak terpengaruh dengan promosi program Lembaga Zakat lainnya karena sudah puas dengan pelayanan yang diberikan UPZ Kecamatan Tembilaan Hulu?				

Hak Cipta Diinjing Undang-Undang

© Hak Cipta Milik STAL Auliaurasyidin Tembilaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAL Auliaurasyidin Tembilaan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAL Auliaurasyidin Tembilaan



Mengetahui,

Tembilahan 05 Agustus 2021

Dosen Pembimbing

FERDINAN, S.Pd., M.Pd

NIDN: 2122076601



**STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

 **Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembilahan**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



KEPUTUSAN KETUA STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
Nomor : 142/KPTS/STAI-AUR/IX/2021

Tentang

PENETAPAN JUDUL SKRIPSI MAHASISWA DAN PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI
MAHASISWA PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH (ESy)
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

KETUA STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Menimbang

- a. bahwa untuk kelancaran penelitian mahasiswa dan pelaksanaan tugas-tugas bimbingan Skripsi mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah (ESy) STAI Auliaurrasyidin Tembilahan perlu diadakan Dosen Pembimbing Skripsi di Program Studi Ekonomi Syariah STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
- b. sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka dirasa perlu untuk menetapkan judul Skripsi mahasiswa dan mengangkat Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah dengan Keputusan Ketua STAI Auliaurrasyidin Tembilahan.

Mengingat

1. Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4301);
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara RI Tahun 2013 Nomor 158, Tambahan Lembaran RI Nomor 5336);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Penetapan Pembidangan Ilmu dan Gelar Akademik di Lingkungan Perguruan Tinggi Agama;
5. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 232/U/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa;
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 394 Tahun 2003 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi Agama ;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 353 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi Agama Islam;
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pendidikan Keagamaan Islam (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 822);
9. Peraturan Ketua Umum Yayasan Pendidikan Auliaurrasyidin Tembilahan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Statuta STAI Auliaurrasyidin di Tembilahan.
10. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI Nomor 5254 Tahun 2015 tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi Ekonomi Syariah pada program sarjana PTKIS Tahun 2015.
11. Keputusan Ketua Yayasan Pendidikan Auliaurrasyidin Tembilahan Nomor 19/KPTS/YPA/VI/2020, tentang Pengangkatan Ketua STAI Auliaurrasyidin Tembilahan Masa Jabatan 2020-2024.

mbilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



12. Keputusan BAN-PT Nomor 1157/SK/BAN-PT/Akred/S/IV/2019 tentang Status Akreditasi dan Peringkat Terakreditasi Program Studi Ekonomi Syariah.

Memperhatikan : Keputusan Ketua STAI Auliaurrasyidin Tembilahan Nomor 168/SK/STAI-URD/V/2007 dan Rapat Penetapan Pembimbing Skripsi Mahasiswa tanggal 23 September 2021.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
Pertama : Menetapkan Judul Skripsi Mahasiswa pada kolom (2) dan sebagai Pembimbing Skripsi pada kolom (3) untuk Skripsi Mahasiswa pada kolom (4) seperti terlampir pada Lampiran I Keputusan ini;
Kedua : Sebelum melaksanakan penelitian dan penulisan skripsi, kepada mahasiswa yang bersangkutan wajib memaparkan proposal skripsi pada seminar proposal skripsi yang dihadiri oleh Dosen dan Mahasiswa.
Ketiga : Peraturan tentang seminar proposal skripsi diatur dengan Peraturan Ketua STAI Auliaurrasyidin.
Keempat : Dalam melaksanakan penelitian dan penulisan Skripsi mahasiswa berpedoman pada peraturan yang berlaku di STAI Auliaurrasyidin.
Kelima : Setelah Halaman Judul pada Skripsi mahasiswa wajib dicantumkan lembar pernyataan yang ditandatangani oleh mahasiswa diatas materai Rp. 6000,- seperti terlampir pada lampiran II.
Keenam : Bimbingan yang diberikan oleh Pembimbing berdasarkan pada Peraturan Penulisan dan Penilaian Skripsi pada STAI Auliaurrasyidin Tembilahan dan Buku Pedoman Penulisan Skripsi.
Ketujuh : Dalam melaksanakan tugasnya Dosen Pembimbing menerima honorarium berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku;
Kedelapan : Segala biaya yang timbul akibat Keputusan ini dibebankan kepada STAI Auliaurrasyidin Tembilahan;
Kesembilan : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan jika dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan seperlunya;
PETIKAN : Keputusan ini masing-masing diberikan kepada yang bersangkutan.

DITETAPKAN DI : TEMBILAHAN
PADA TANGGAL : 24 SEPTEMBER 2021

KETUA,

SYARIFULIN, S.Pd.I., M.Pd.I.
NIDN. 2105068302

jin Tembilahan

1. Urut yang mengungkap swadaya atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyuarakan sumber

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan



LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KETUA STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

NOMOR : 142/KPTS/STAI-AUR/IX/2021
TANGGAL : 24 SEPTEMBER 2021

NO.	JUDUL SKRIPSI MAHASISWA	PEMBIMBING	NAMA DAN NIRM MAHASISWA	KET.
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	ANALISIS PELAKSANAAN BISNIS SYARIAH DALAM JUAL BELI AYAM POTONG DI PASAR PARIT 11 TEMBILAHAN HULU.	FERDINAN, S.Pd., M.Pd.	SOEHENDRA 1209.16.07956	

DITETAPKAN DI : TEMBILAHAN
PADA TANGGAL : 24 SEPTEMBER 2021

KETUA

SYARIFUDIN, S.Pd.I., M.Pd.I.
NIRM. 2105068302

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan



KEPUTUSAN KETUA STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
Nomor : 130/KPTS/STAI-AUR/VIII/2021

Tentang

PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI MAHASISWA DAN PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI
MAHASISWA PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH (ESy)
STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021

KEPUTUSAN KETUA STAI AULIAURRASYIDIN TEMBILAHAN

Pembimbing

- a. bahwa untuk kelancaran penelitian mahasiswa dan pelaksanaan tugas-tugas bimbingan Skripsi mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah (ESy) STAI Auliaurrasyidin Tembilaan perlu diadakan Dosen Pembimbing Skripsi di Program Studi Ekonomi Syariah STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
- b. sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka dirasa perlu untuk menetapkan judul Skripsi mahasiswa dan mengangkat Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah dengan Keputusan Ketua STAI Auliaurrasyidin Tembilaan.

Mengingat

1. Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4301);
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara RI Tahun 2013 Nomor 158, Tambahan Lembaran RI Nomor 5336);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Penetapan Pembidangan Ilmu dan Gelar Akademik di Lingkungan Perguruan Tinggi Agama;
5. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 132/U/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa;
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 394 Tahun 2003 tentang Pedoman Pendidikan Perguruan Tinggi Agama ;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 353 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi Agama Islam;
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pendidikan Keagamaan Islam (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 822);
9. Peraturan Ketua Umum Yayasan Pendidikan Auliaurrasyidin Tembilaan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Statuta STAI Auliaurrasyidin di Tembilaan.
10. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI Nomor 5254 Tahun 2015 tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi Ekonomi Syariah pada program sarjana PTKIS Tahun 2015.
11. Keputusan Ketua Yayasan Pendidikan Auliaurrasyidin Tembilaan Nomor 19/KPTS/YPA/VI/2020, tentang Pengangkatan Ketua STAI Auliaurrasyidin Tembilaan Masa Jabatan 2020-2024.

bilahan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan



1. Urut-urutan mengurutkan atau sesuai urutannya tanpa mencari informasi dan menyuarakan sumber
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilahan
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilahan

10. Keputusan BAN-PT Nomor 1157/SK/BAN-PT/Akred/S/IV/2019 tentang Status Akreditasi dan Peringkat Terakreditasi Program Studi Ekonomi Syariah.

Keputusan Ketua STAI Auliaurrasyidin Tembilahan Nomor 169/SK/STAI-URD/V.2007 dan Rapat Penetapan Pembimbing Skripsi Mahasiswa tanggal 9 Agustus 2021.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan Judul Skripsi Mahasiswa pada kolom (2) dan sebagai Pembimbing Skripsi pada kolom (3) untuk Skripsi Mahasiswa pada kolom (4) seperti terlampir pada Lampiran I Keputusan ini;
- Sebelum melaksanakan penelitian dan penulisan skripsi, kepada mahasiswa yang bersangkutan wajib memaparkan proposal skripsi pada seminar proposal skripsi yang dihadiri oleh Dosen dan Mahasiswa.
- Peraturan tentang seminar proposal skripsi diatur dengan Peraturan Ketua STAI Auliaurrasyidin.
- Dalam melaksanakan penelitian dan penulisan Skripsi mahasiswa berpedoman pada peraturan yang berlaku di STAI Auliaurrasyidin.
- Setelah Halaman Judul pada Skripsi mahasiswa wajib dicantumkan lembar pernyataan yang ditandatangani oleh mahasiswa di atas materai Rp. 6000,- seperti terlampir pada lampiran II.
- Bimbingan yang diberikan oleh Pembimbing berdasarkan pada Peraturan Penulisan dan Penilaian Skripsi pada STAI Auliaurrasyidin Tembilahan dan Buku Pedoman Penulisan Skripsi.
- Dalam melaksanakan tugasnya Dosen Pembimbing menerima honorarium berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku;
- Segala biaya yang timbul akibat Keputusan ini dibebankan kepada STAI Auliaurrasyidin Tembilahan;
- Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan jika dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan seperiunya;
- Keputusan ini masing-masing diberikan kepada yang bersangkutan.

DITETAPKAN DI : TEMBILAHAN
PADA TANGGAL : 12 AGUSTUS 2021


SYARIFUDIN, S. Pd. I., M. Pd. I.
NIDN. 2105068302



LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KETUA STAI AULIAURRASYIDIN
TEMBILAHAN

NOMOR : 130/KPTS/STAI-AUR/VIII/2021
TANGGAL : 12 AGUSTUS 2021

JUDUL SKRIPSI MAHASISWA (2)	PEMBIMBING (3)	NAMA DAN NIRM MAHASISWA (4)	KET. (5)
ANALISIS JUAL BELI KELAPA MENURUT EKONOMI ISLAM DI DESA MELANTARAYA.	PERDINAN, S.Pd., M.Pd.	HENDRI 1209.17.08285	
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI BADAN ANIL SUKAT NASIONAL TEMBILAHAN.	PERDINAN, S.Pd., M.Pd.	RYAN KURNIAWAN 1209.17.08269	
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENDAPATAN PEDAGANG PASAR KAMIS SIMPANG GAUNG.	HENDRO LISA, S.E., M.M.	JOEMA ADMAJA 1209.17.08288	

DITETAPKAN DI : TEMBILAHAN
PADA TANGGAL : 12 AGUSTUS 2021



SYARIFUDIN, S.Pd.I., M.Pd.I.
2105068302

1. Urut yang menguap seawagai atau seuiui karya tulis ini tanpa mencarimurikan dan menyauukan sumber

a. Penguapan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Penguapan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seizin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
KECAMATAN TEMBILAHAN HULU
Jalan Propinsi No. 1 Kode Pos 29213 email: kectbh.hulu@gmail.com
TEMBILAHAN BARAT

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor: 420/TBH-HL/UM/24

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **RIDWAN, S.Sos., M.Si.**
NIP : 19640811 198603 1 003
Jabatan : Camat Tembilaan Hulu

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : **RYAN KURNIAWAN**
Tempat, Tanggal Lahir : Batam, 05 April 1999
NIRM : 1209.17.08269
Program Studi : Ekonomi Syariah
Asal Perguruan Tinggi : STAI Auliaurrasyidin Tembilaan

Telah melaksanakan penelitian pada Kantor Camat Tembilaan Hulu selama 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal 04 Oktober 2021 sampai dengan 04 Januari 2022 dengan judul penelitian:

"PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN INDRAGIRI HILIR".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tembilaan Barat, Januari 2022

Camat Tembilaan Hulu,



RIDWAN, S.Sos., M.Si.

Pembina Tk. I/IV.b

NIP. 19640811 198603 1 003

1. Untuk yang meneliti sebagai atau sebagai orang lain yang telah melakukan penelitian dan menyimpulkan hasilnya

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembilaan
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembilaan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

Nama : Ryan Kurniawan
MTL : BATAM, 05-APRIL-1999
Nama Ayah : ABDUL SYUKUR
Nama Ibu : LISMAYANTI, S.Pd
Alamat : JL. Kayu Jati Gg Maju Jaya
No. Hp : 085251220749
Email : ryankurniawan0182@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

SD/MI : SDN 001 LUBUK BAJA BATAM (2005-2011)
SMP/MTs : SMP NEGERI 1 AL-AZHAR BATAM (2011-2013)
MA/SMA : MAN 1 TEMBILAHAN (2014-2017)

Tahun 2017, Peneliti melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi di STAI Auliaurrasyidin Tembילהan, Program Studi Pendidikan Agama Islam. Tahun 2020 peneliti melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KUKERTA) yang dilaksanakan di Desa Mumpa Kecamatan Indragiri Hulu, serta melaksanakan Praktek Mengajar pada tahun 2021 di BPJS Cabang Tembילהan selama 4 (empat) minggu.



Hak Cipta Milik STAI Auliaurrasyidin Tembילהan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STAI Auliaurrasyidin Tembילהan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa seijin STAI Auliaurrasyidin Tembילהan