



PENGARUH LAYANAN JEMPUT ZAKAT, TRANSFER REKENING, DAN PELAYANAN ISLAMI TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI LAZISMU WIROBRAJAN

Shinta Cameliawati Sulaeman¹, Amir Hidayatulloh²

¹Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta

²Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta

E-mail: shinta2000012040@webmail.uad.ac.id, Tlp: +62895605967839

Abstrak

Lazismu Wirobrajan adalah salah satu lembaga pengelolaan zakat di Yogyakarta yang menawarkan berbagai sistem layanan untuk muzakki dalam menyalurkan zakat dengan lebih mudah. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan bagaimana system layanan jemput zakat, system layanan transfer rekening, dan kualitas pelayanan islami berdampak pada kepuasan muzakki di Lazismu Wirobrajan. Sebagai metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner kepada muzakki Lazismu wirobrajan. Metode ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Untuk menganalisis data, SPSS digunakan untuk melakukan uji validitas, reabilitas, asumsi klasik, koefisiensi determinasi, dan hipotesa. Hasil perhitungan dengan uji t diperoleh nilai signifikansi sistem layanan jemput zakat $0,504 > 0,05$, sistem layanan transfer rekening $0,039 > t_{tabel} 0,05$ dan kualitas pelayanan islami $0,000 < 0,05$. Maka hasil penelitian menunjukkan (1) Sistem layanan jemput zakat tidak berpengaruh terhadap kepuasan muzakki. (2) Sistem layanan transfer rekening berpengaruh positif terhadap kepuasan muzakki (3) Kualitas pelayanan islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Muzakki.

Kata kunci :jemput zakat, transfer rekening, pelayanan islami

Abstrack

Lazismu Wirobrajan is one of the zakat management institutions in Yogyakarta that offers various services to facilitate muzakki in channeling their zakat. This study aims to determine how the zakat pick-up service system, the bank transfer service system, and the quality of Islamic services impact muzakki satisfaction at Lazismu Wirobrajan. The data collection method employed in this study was through questionnaires distributed to muzakki at Lazismu Wirobrajan. The study uses a descriptive quantitative approach. To analyze the data, SPSS was utilized to perform validity, reliability, classical assumption tests, coefficient of determination, and hypothesis testing. The results of the t-test show a significance value of 0.504 for the zakat pick-up service system ($p > 0.05$), 0.039 for the bank transfer service system ($p < 0.05$), and 0.000 for the quality of Islamic services ($p < 0.05$). The findings of the study indicate that: (1) the zakat pick-up service system does not



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

have a significant effect on muzakki satisfaction, (2) the bank transfer service system has a positive effect on muzakki satisfaction, and (3) the quality of Islamic services has a positive and significant effect on muzakki satisfaction.

Keyword : Zakat pick-up, account service, Islamic service

1. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama Muslim. Menurut *World Population Review* pada tahun 2024, lebih dari 84,35% orang Indonesia menyatakan diri sebagai Muslim Indonesia memiliki populasi Islam terbesar kedua di dunia dan untuk alasan tersebut sering diakui sebagai negara Muslim (Zulaikha, 2024). Tingkat persentase Muslim di Indonesia sangat besar, sehingga memiliki peluang besar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui ZISWAF (Zakat, Islam, Shodaqoh dan Wakaf) yang diwajibkan oleh agama Islam. Islam mengajarkan bahwa orang lain memiliki hak atas harta kita. Oleh karena itu, Islam mensyariatkan sedekah, qurban, wakaf, infaq, zakat, menghormati tamu dan tetangga, mengeluarkan harta untuk kebaikan umum, dan berbagi ibadah lainnya yang memiliki tujuan sosial kemasyarakatan (Syafiq, 2015).

Jumlah penganut agama Islam di Indonesia lebih banyak dibanding dengan jumlah pemeluk agama lainnya (Rokhmi Noviasstussani, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa, potensi zakat sangat besar untuk dijalankan dalam mengentaskan kemiskinan. Maksudnya, adanya zakat produktif, memberikan dampak pada penurunan jumlah kemiskinan di Indonesia saat ini (Muhammad A.A & Rosidta, 2023). Disaat zakat sudah menjadi komponen dalam pengentasan kemiskinan yang ada di Indonesia, oleh karena itu Lembaga zakat harus mampu menciptakan kenyamanan para muzakki untuk tetap menyalurkan dana zakat di Lembaga zakat.

Lembaga amil zakat, infak dan sedekah Muhammadiyah (Lazismu) adalah Lembaga nirlaba yang bergerak dalam pemberdayaan manusia untuk hidup lebih berkualitas sesuai dengan visi misi Muhammadiyah. Kantor Layanan Lazismu Wirobrajan memberikan zakat, infak dan sedekah yang Amanah, profesional, transparan, akuntabel. Kantor ini terus mengembangkan program untuk meningkatkan kesejahteraan umat. Terbukti bahwa kantor layanan tersebut menerima penghargaan untuk pelayanan ambulan bagi masyarakat kota Yogyakarta pada tahun 2022, penghargaan Lazismu untuk kegiatan dakwah kota Yogyakarta pada tahun 2022, kategori laporan zakat, infak, dan sadaqah terdisiplin pada tahun 2021, dan kategori kantor layanan yang mengikuti audit dari tahun pendirian dengan Wajar Tanpa Pengetahuan (WTP). Kantor Lazismu wirobrajan berdiri sejak tanggal 02 Maret 2020/ 07 Rajab 1441 H yang ditandai dengan



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

terbitnya surat keputusan oleh Pimpinan PCM Wirobrajan yang berkaitan dengan keputusan pengangkatan Amil zakat, infaq dan shodaqoh Muhammadiyah Kantor Layanan Wirobrajan.

Banyak Lembaga Zakat, Infak, dan Sodaqoh (ZIS) muncul di sekitar masyarakat, terutama di Yogyakarta, hal ini menunjukkan perkembangan yang signifikan. Zakat, sebagai salah satu dari rukun Islam, tidak hanya berfungsi sebagai kewajiban keagamaan, tetapi juga sebagai instrument redistribusi kekayaan yang bertujuan untuk mengurangi kesenjangan sosial yang mengatasi kemiskinan. Menurut prinsip pengaturan kekayaan Islam, kekayaan tidak boleh menjadi komoditi milik golongan kaya saja, tetapi harus didistribusikan ke semua golongan masyarakat (Jumardi *et al*, 2024). Di Indonesia, Lembaga amil zakat seperti Lazismu (Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan Shodaqoh Muhammadiyah) memiliki peran penting dalam mengumpulkan, dan menyalurkan zakat dari muzakki (pembayar zakat) kepada mustahik (penerima zakat). Lazismu Wirobrajan merupakan salah satu lembaga zakat yang ada di Yogyakarta, memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola dan mendistribusikan dana zakat dengan efisien dan sesuai prinsip Syariah. Untuk memastikan efisien dan kepuasan dalam pengelolaan zakat Lazismu Wirobrajan menghadirkan berbagai sistem layanan, seperti sistem layanan jemput zakat dan sistem layanan tranfer rekening, serta memprioritaskan kualitas layanan Islami.

Fakta di lapangan kewajiban masyarakat sebagai Muzakki terdapat sejumlah hambatan-hambatan dalam membayar dan menyalurkan dana zakatnya. Hal ini disebabkan oleh kesibukan muzakki yang mengakibatkan tidak bisa membayar langsung ke tempat (Sutiyani, 2022). Maka penggunaan sistem layanan jemput zakat memungkinkan muzakki untuk menyalurkan zakat secara lebih sederhana dan efisien tanpa harus datang ke kantor Lazismu. Disisi lain, sistem layanan tranfer rekening memberikan fleksibilitas kepada muzakki dalam melakukan transaksi zakat secara eletronik. Selain itu, kualitas pelayanan Islami yang diterapkan oleh lazismu Wirobrajan diharapkan dapat memberikan nilai tambah dalam memberntuk persepsi positif muzakki terhadap Lembaga tersebut. Salah satu bagian dari strategi penghimpunan dana LAZISMU adalah layanan jemput zakat dan tranfer rekening untuk memberikan kegunaan dan kepuasan yang berbeda dengan Lembaga zakat lainnya dan berdampak signifikan pada efektivitas penggalangan dana Lazismu. Dengan demikian, layanan ini menunjukkan seberapa besar pengaruh yang dimiliki terhadap kepuasan Muzakki (Andika, 2022).

Meskipun berbagai inovasi dalam sistem layanan dan kualitas pelayanan telah diterapkan di Lazismu Wirobrajan, namun masih terdapat tantangan dalam memahami seberapa besar pengaruh masing-masing faktor terhadap kepuasan



Muzakki. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor hubungan antara sistem layanan jemput zakat, sistem layanan transfer rekening, kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan Muzakki pada Lazismu Wirobrajan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Lazismu Wirobrajan dalam meningkatkan layanan supaya lebih responsif terhadap kebutuhan dan kepuasan Muzakki, serta memperkuat efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan zakat.

2. Metode

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer. Menurut (Sugiyono, 2019) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada muzakki sebagai responden. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 45 Muzakki dengan menggunakan metode *nonprobability sumpling* khususnya Teknik sumpling jenuh (sampling total), yang berarti seluruh populasi yang tersedia menjadi sampel, karena jumlah yang digunakan kurang dari 100 (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data yang menggunakan angket (kuesioner) yang disebarakan kepada responden. Angket dalam penelitian ini menggunakan model tertutup, sehingga responden hanya dapat memberikan isian berdasarkan pilihan yang diajukan peneliti. Kuesioner ini disebarakan dengan menggunakan metode *offline* dan *online* yaitu secara langsung diberikan kepada muzakki dan melalui *google form*.

Skala pengukuran atas jawaban responden dalam penelitian ini menggunakan skala likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu (sugiyono 2022). Skala ini terdiri dari lima pilihan jawaban, yakni sangat setuju (nilai 5), setuju (nilai 4), netral (nilai 3), tidak setuju (nilai 2), dan sangat tidak setuju (nilai 1). Data yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 20.



3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil Uji Instrumen

3.1.1. Gambaran Umum Karakteristik Responden

Tabel Gambaran Umum Responden

Karakteristik	Responden	Jumlah	Persentase %
Usia	17-25 th	8	17,8%
	26-45 th	9	20%
	>45 th	28	62,2%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	21	46,7%
	Perempuan	24	53,3%
Pendidikan Terakhir	SD	1	2,2%
	SMP	0	0%
	SMA	12	26,7%
	S1	22	48,9%
	S2	6	13,3%
	S3	1	2,2%
	Lainnya	3	6,7%
Penghasilan	Rp.0-Rp.2.500.000	14	31,1%
	Rp.2.500.000-Rp.5.000.000	19	42,2%
	>Rp.5.000.000	12	26,7%

(Sumber : SPSS 20)

Hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden sebanyak 45 muzakki. Gambaran umum responden diklasifikasikan menjadi empat yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, Pendidikan dan penghasilan. Berdasarkan tabel diatas Karakteristik usia yang dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu responden berusia 17-25 tahun sebanyak 17,8 persen, responden berusia 26-45 tahun sebanyak 20% dan responden yang mendominasi berusia >45 tahun sebanyak 62,2 persen. Berdasarkan tabel tersebut karakteristik jenis kelamin menunjukkan bahwa responden perempuan mendominasi total responden penelitian ini yaitu 53,3 persen dan laki-laki sebanyak 46,7 persen.

Berdasarkan tabel di atas, kita dapat melihat bahwa 45 muzakki termasuk dalam kategori Pendidikan terakhir; yang paling banyak dari mereka adalah strata 1, yaitu 48,9 persen. Responden dengan Pendidikan terakhir SMA sebanyak 26,7 persen. Responden dengan pendidikan terakhir strata 2 sebanyak 13,3 persen. Responden dengan Pendidikan terakhir strata 3 dan SD memiliki persentase yang sama yaitu sebanyak 2,2 persen. Sebanyak 6,7 persen merupakan Pendidikan terakhir lainnya.

Berdasarkan karakteristik penghasilan responden dengan total mmuzakki 45 orang, penghasilan yang mendominasi yaitu kelompok dengan penghasilan Rp.2.500.000 – Rp.5.000.000 sebanyak 42,2 persen. Responden dengan kelompok



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

penghasilan Rp.0 – Rp.2.500.000 sebanyak 31,1 persen. Responden dengan kelompok penghasilan >Rp.5.000.000 sebanyak 26,7 persen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel diatas.

3.2. Uji Validitas dan Reabilitas

3.2.1. Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2019) bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa sah atau seberapa valid tidaknya suatu kuesioner. Jika suatu tes melakukan fungsi ukurnya atau menghasilkan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan tujuan diadakannya, tes tersebut dianggap memiliki validitas yang tinggi. Sebaliknya, jika suatu tes menghasilkan data yang tdiak relevan dengan tujuan diadakannya, tes tersebut dianggap meiliki validitas rendah (Mardiani, 2021). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r setiap item pertanyaan dengan *product-moment* pada taraf signifikansi 5%. Nilai r yang lebih besar dari r table maka dianggap valid berarto instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2022).

Uji Validitas Kuesioner Sistem Layanan Jemput Zakat (X1)

Pernyataan	nilai-r	r-tabel	Hasil
q1	0,607	0,294	Valid
q2	0,804	0,294	Valid
q3	0,573	0,294	Valid
q4	0,792	0,294	Valid
q5	0,651	0,294	Valid

Uji Validitas Kuesioner Sistem Layanan Trasfer Rekening (X2)

Pernyataan	nilai-r	r-tabel	Hasil
p1	0,787	0,294	Valid
p2	0,736	0,294	Valid
p3	0,817	0,294	Valid
p4	0,821	0,294	Valid
p5	0,781	0,294	Valid

Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Islami (X3)

Pernyataan	nilai-r	r-tabel	Hasil
X1	0,815	0,294	Valid
X2	0,843	0,294	Valid
X3	0,750	0,294	Valid
X4	0,864	0,294	Valid
X5	0,860	0,294	Valid



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Muzakki (Y)

Pertanyaan	nilai-r	r-tabel	Hasil
y1	0,902	0,294	Valid
y2	0,867	0,294	Valid
y3	0,742	0,294	Valid
y4	0,776	0,294	Valid
y5	0,876	0,294	Valid

(Sumber : SPSS 20)

Berdasarkan hasil uji validitas diatas bahwa nilai sig. nilai r item pertanyaan lebih besar dari r tabel yang berarti tiap-tiap variabel dinyatakan valid, sehingga seluruh variabel dapat digunakan untuk penelitian tahap selanjutnya.

3.2.2. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan (Sugiyono, 2019). Jika seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, kuesioner dikatakan reliabel atau handal (Mardiani, 2021). Pengujian reabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Suatu instrument penelitian dikatakan dapat diandalkan apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2016).

Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabel	Hasil
Layanan Jemput zakat	0,721	0,60	Reliabel
Transfer rekening	0,802	0,60	Reliabel
Kualitas pelayanan islami	0,811	0,60	Reliabel
Kepuasan Muzakki	0,889	0,60	Reliabel

(Sumber : SPSS 20)

Berdasarkan hasil uji reabilitas, seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,60 yang menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk setiap variabel dapat diandalkan dan konsisten dalam mengukur konstruksya.

3.3. Uji Asumsi Klasik

3.3.1. Uji Normalitas

Ghozali (2016) menyatakan bahwa uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu regresi memiliki variabel independen dan variabel dependen dengan distribusi normal atau tidak normal. Jika suatu



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

variabel tidak memiliki distribusi normal, maka hasil uji statistik akan menurun. Dalam penelitian ini, uji satu sampel Kolmogorov Smirnov digunakan. Nilai signifikansi penelitian harus lebih besar dari 5% atau 0,05, sehingga data dianggap memiliki distribusi normal.

Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.04701728
	Absolute	.129
Most Extreme Differences	Positive	.062
	Negative	-.129
Kolmogorov-Smirnov Z		.867
Asymp. Sig. (2-tailed)		.440

(Sumber : SPSS 20)

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas, dapat diketahui bahwa hasil uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* memiliki nilai *Asymp sig* sebesar 0,440. Hasil ini menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi secara normal.

3.3.2. Uji Multikolinearitas

Ghozali (2016) menyatakan bahwa pengujian multikolinearitas bertujuan untuk menentukan apakah ada korelasi antara variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi. Nilai toleransi dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada Multikolinearitas. Apabila nilai *Tolerance* > 0,1 dan VIF < 10, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas, jika nilainya sebaliknya maka terjadi multikolinearitas.

Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 LAYANAN JEMPUT ZAKAT (X1)	.476	2.100
LAYANAN TRANSFER REKENING (X2)	.490	2.041
PELAYANAN KUALITAS ISLAM (X3)	.553	1.808

(Sumber : SPSS 20)



Pada table diatas, hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *Tolearnce* dan *Variance Inflation Factor* (FIV) memenuhi kriteria $TOL > 0,1$ atau $VIF < 10$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menunjukkan masalah multikolinearitas.

3.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2016) menyatakan uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji model regersi memiliki nilai ketidaksamaan varians dari satu residual pengamatan ke pengamatan lainnya. dikatakan heteroskedastisitas apabila varians residual suatu pengamatan ke pengamtan lain berbeda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode glejser. Kriteria pengujian uji glejser, jika nilai sig. $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai sig. $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas. Apabila tidak terjadi heteroskedastisitas, maka model regresi dianggap baik.

**Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.007	3.913		1.791	.081
LAYANAN JEMPUT ZAKAT (X1)	.036	.084	.092	.432	.668
1 LAYANAN TRANSFER REKENING (X2)	.112	.069	.343	1.629	.111
LN_X3	-3.084	1.572	-.392	1.963	.056

(Sumber : SPSS 20)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini nilai signifikasni ketiga variabel tersebut $> 0,05$, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3.4. Uji Hipotesis

1.4.1. Uji Koefisiensi Determinasi (R²)

Tujuan dari uji koefisiensi determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari variabel-variabel seperti kualitas pelayanan islami, system transfer rekening, dan system layanan jemput zakat terhadap kepuasan Muzakki. Nilai koefisiensi determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Nilai yang lebih tinggi menunjukkan bahwa pengaruh variabel



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

independen terhadap variabel dependen lebih besar, sedangkan nilai yang lebih rendah menunjukkan bahwa pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen lebih sedikit (Ghozali, 2016).

Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.748	.729	1.08465

(Sumber : SPSS 20)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai Koefisiensi Determinasi ($Adj R^2$) sebesar 0,729 yang berarti bahwa variabel sistem layanan jemput zakat, sistem layanan transfer rekening, dan kualitas pelayanan islami memiliki pengaruh sebesar 72,9% terhadap kepuasan muzakki dan 27,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dicakuo dalam penelitian ini.

1.4.2. Uji Simulatan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengukur total variabel bebas terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah 0,05 atau 5%. Nilai signifikan F kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara bersamaan atau sebaliknya (Ghozali, 2016).

Uji Simulatan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	153.025	3	51.008	54.719	.000 ^b
1 Residual	38.219	41	.932		
Total	191.244	44			

(Sumber : SPSS 20)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai signifikansi pada uji F $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa variabel sistem layanan jemput zakat, sistem layanan transfer rekening, dan kualitas pelayanan islami secara Bersama-sama berpengaruh simultan dan signifikan terhadap kepuasan muzakki.

1.4.3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka variabel independent (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) (Sugiyono, 2019).



Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.190	2.126		1.030	.309
LAYANAN JEMPUT ZAKAT (X1)	-.087	.130	-.077	-.673	.504
LAYANAN TRANSFER REKENING (X2)	.228	.107	.239	2.133	.039
PELAYANAN KUALITAS ISLAM (X3)	.765	.107	.751	7.120	.000

(Sumber : SPSS 20)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Variabel Sistem Layanan Jemput Zakat tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan Muzakki. Hal ini dilihat dari hasil uji t bahwa nilai Sig. 0,504 > 0,05 dan nilai $t_{hitung} -0,673 < t_{tabel} 2,095$ maka tidak terdapat pengaruh variabel Sistem Layanan Jemput Zakat terhadap kepuasan Muzakki.
- b. Variabel Sistem Layanan Transfer Rekening berpengaruh positif terhadap kepuasan Muzakki. Hal ini dilihat dari hasil uji t bahwa nilai Sig. 0,039 < 0,05 dan nilai $t_{hitung} 2,133 > t_{tabel} 2,095$ maka terdapat pengaruh variabel Sistem Layanan Transfer Rekening terhadap kepuasan Muzakki.
- c. Variabel Kualitas Pelayanan Islami berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Muzakki. Hal ini dilihat dari hasil uji t bahwa nilai Sig. 0,000 < 0,05 dan nilai $t_{hitung} 7,120 > t_{tabel} 2,095$ maka terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayan Islami terhadap kepuasan Muzakki.

Berdasarkan analisis data valid yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan pembahasan sebagai berikut :

1. Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat (X₁) terhadap Kepuasan Muzakki (Y)

Hasil pengujian terlihat bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Menurut temuan penelitian, mengenai tidak ada pengaruh antara variabel Sistem Layanan Jemput Zakat terhadap Kepuasan Muzakki menyatakan nilai $t_{hitung} -0,673$ dengan derajat kebebasan (dk) $n-k-1 = 45-4-1 = 40$ adalah $t_{tabel} 2,095$, hal tersebut dapat dilihat dari nilai $t 0,504 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -0,673 < t_{tabel} 2,095$



menunjukkan H_0 diterima dan H_a ditolak. Nilai tersebut berarti Sistem Sistem Layana Jemput Zakat tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Wirobrajan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Gumanti, 2021) mengatakan bahwa layanan jemput zakat berpengaruh terhadap kepuasan Muzakki. Dengan adanya sistem jemput zakat ini, donatur dapat menghubungi kontak Lembaga zakat, kemudian pihak relawan akan mendatangi rumah muzakki (Prameysti et al., 2021). Layanan ini dianggap cukup efektif dan efisien untuk memudahkan muzakki yang sangat sibuk dalam kegiatan sehari-hari dalam menyalurkan zakatnya (Sutiyani, 2022).

Meskipun Sistem Layanan jemput zakat dapat memberikan penyalur zakat (Muzakki) kemudahan dan efiseinsi waktu dalam menyalurkan zakatnya, kepuasan Muzakki dapat dipengaruhi oleh sejumlah masalah, termasuk komunikasi, keamanan, ketersediaan waktu, persepsi nilai dan personalisasi. Hal ini memberikan gambaran terhadap Lazismu Wirobrajan untuk meningkatkan elemen-elemen tersebut agar layanan jemput muzakki lebih mampu memenuhi kebutuhan dan harapan muzakki.

2. Pengaruh Sistem Transfer Rekening (X_2) terhadap kepuasan Muzakki (Y)

Hasil pengujian terlihat bahwa variabel independent memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Menurut temuan peneliti, mengenai adany pengaruh antara variabel Sistem Transfer Rekening terhadap Kepuasan Muzakki menyatakan nilai $t_{hitung} 2,133$ dengan derajat kebebasan (dk) $n-k-1 = 45-4-1 = 40$ adalah $2,095$ t_{tabel} , hal tersebut dapat dilihat dari nilai $t 0,039 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,133 > t_{tabel} 2,095$ menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai tersebut berarti Sistem Transfer Rekening berpengaruh positif terhadap Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Wirobrajan, menunjukkan apabila suatu lembaga meningkatkan sistem layanan ini dengan maksimal maka akan dapat meningkatkan perasaan puas pada Muzakki.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Berdasarkan penelitian (Jauhairini Galini, 2024) bahwa layanan transfer rekening berpengaruh positif terhadap kepuasan muzakki. Dalam hasil penenlitan ini menunjukkan bahwa variabel sistem tranfer rekening memudahkan Muzakki untuk berzakat karena efisiensi waktu. Mayoritas muzakki yang memanfaatkan sistem layanan ini adalah orang-orang yang memiliki mobilitas tinggi dan keterbatasan akses yaitu orang-orang yang tinggal di daerah yang jauh dari



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

jangkauan lembaga zakat. Muzakki dapat menyalurkan zakatnya dalam bentuk uang kemudian di transfer ke rekening pihak lembaga zakat yang dituju.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami (X_3) Terhadap Kepuasan Donatur (Y)

Hasil pengujian terlihat bahwa variabel independent memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Menurut temuan penelitian, mengenai adanya pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Muzakki menyatakan nilai $t_{hitung} 7,120$ dengan derajat kebebasan (dk) $n-k-1 = 45-4-1 = 40$ adalah $2,095$ t_{tabel} , hal tersebut dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} 7,120 > t_{tabel} 2,095$ menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai tersebut berarti Kualitas Pelayanan Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Wirobrajan, menggambarkan apabila suatu lembaga meningkatkan kualitas pelayanan dengan maksimal dan berkualitas maka akan dapat meningkatkan perasaan puasa pada Muzakki. Hal ini sejalan dengan Hasil dari Penelitian (Syakuro & Fikriyah, 2020) bahwa kualitas pelayanan islami berpengaruh positif terhadap kepuasan donatur.

Dalam pemberian pelayanan, setiap aktivitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain (Haris & Lasika, 2019). Prinsip tanggung jawab dalam ajaran Islam mencakup standar etika apa yang boleh, tidak boleh, dan dilarang, serta kemampuan untuk melakukan dan mengevaluasi kegiatan sosial dan menentukan lokasi (Wahyuni *et al*, 2024).

4. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa variabel system layanan jemput zakat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki Lazismu Wirobrajan, dengan nilai signifikansi 0,504 lebih besar dari 0,05 dan $t_{hitung} -0,673$ lebih kecil dari $t_{tabel} 2,095$. Sebaliknya, variabel system transfer rekening menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan muzakki, terbukti dengan nilai signifikansi 0,039 lebih kecil dari 0,05 dan $t_{hitung} 2,133$ lebih besar dari t_{tabel} . Selain itu, variabel kualitas pelayanan islami juga berpengaruh positif dan signifikan



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

terhadap kepuasan muzakki, dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung 7,120 lebih besar dari t-tabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan Muzakki, Lembaga zakat perlu memperbaiki sistem layanan jemput zakat serta mengoptimalkan kualitas pelayanan islami dan system transfer rekening.

Daftar Pustaka

- Andika Rizky, H. U. (2022). Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan, 3(2), 275–284.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56114/al-sharf.v3i2.322>
- Ghozali, I. (2016). *plikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gumanti, F. L. (2021). Dampak Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan ...*, 1(November), 1–14. Retrieved from <http://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimpai/article/view/654>
- Haris, R., & Lasika, M. D. (2019). Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan Islami Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Rabbani Di Kota Jambi. *ILTIZAM Journal of Shariah Economic Research*, 3(2), 57. <https://doi.org/10.30631/iltizam.v3i2.535>
- Jauhairini Galini, U. M. (2024). Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2547–2562. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i7.3435>
- Jumardi, Salam, S. R. (2024). Akuntansi Sosial Dalam Tinjauan Perspektif Teologi Pembebedan Kaum Mustadh'afin. *Adz Dzahab*, 9(1), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.47435/adz-dzahab.v9i1.2784>
- Mardiani, S. & M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Muhammad A.A, F., & Rosidta, A. (2023). Peran Wakaf Dan Zakat Dalam Meningkatkan Ekonomi Masyarakat Indonesia. *Lisyabab : Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 4(2), 162–185. <https://doi.org/10.58326/jurnallisyabab.v4i2.193>
- Prameysti, E. R., Langgeng Noermansyah, A., Alfian, M., Studi, P., Akuntansi, D.-I., & Harapan Bersama, P. (2021). Pengaruh Layanan Jemput Zakat, Layanan Transfer Rekening dan Layanan Setor Tunai Minat Donatur Zakat



Adz Dzahab

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam

Volume 9, No. 2, 2024

ISSN (print) : 2527-5755

ISSN (online) : 2751-1905

Homepage : <http://journal.uiad.ac.id/index.php/adz-dzahab>

Pada Baitul Maal Hidayatullah Tegal, 1–11.

- Rokhmi Noviasstussani. (2023). *5 Agama Terbesar di Dunia Berdasarkan Jumlah Penduduknya, Islam Bukan Peringkat Pertama??* Retrieved from <https://www.liputan6.com/citizen6/read/5434094/5-agama-terbesar-di-dunia-berdasarkan-jumlah-penduduknya-islam-bukan-peringkat-pertama>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif)*. Metode Penelitian Kualitatif. Alfa. Retrieved from <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Sutiyani, D. & G. A. K. (2022). Pengaruh Sistem Layanan Jemput, Layanan Via Transfer, Layanan Konter Zakat, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Kota Mojokerto. *Journal of Islamic Economics and Finance in Focus*, 01(1), 72–86.
- Syafiq, A. (STAIN K. (2015). Zakat Ibadah Sosial Untuk Meningkatkan Ketaqwaan Dan Kesejahteraan Sosial. *Ziswaf*, 2(2), 380–400. Retrieved from <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/Ziswaf/article/download/1558/1429>
- Syakuro, A. A., & Fikriyah, K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur Di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (Lazismu) Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 3(2), 200–209. <https://doi.org/10.26740/jekobi.v3n2.p200-209>
- Wahyuni, A., Permata, S., Ridwan, H., & Abidin, Z. (2024). Implementasi Bisnis Islam Terhadap Pelaku UMKM Dalam Promosi Melalui Digital Marketing di Sinjai. *Adz Dzahab*, 9(1), 4. Retrieved from <http://journal>.
- Zulaikha, S. (2024). 6 Negara dengan Populasi Muslim Terbanyak di Dunia. Retrieved from <https://www.idntimes.com/news/world/siti-zulaikha-10/negara-dengan-populasi-muslim-terbanyak-di-dunia-c1c2?page=all>