

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM
PENGELOLAAN DANA PADA BAITUL MAL TERHADAP
MINAT MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT
(Studi Kasus di Kabupaten Aceh Timur)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**



Oleh:

**Adrikal Muna
NIM. 4042017002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2022 M / 1443 H**

**PERSETUJUAN
Skripsi Berjudul**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PENGELOLAAN DANA
PADA BAITUL MAL TERHADAP MINAT MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT
(Studi Kasus di Kabupaten Aceh Timur)**

Oleh

**ADRIKAL MUNA
4042017002**

**Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu
Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Ekonomi
(SE) Pada Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf**

Langsa, 20 Januari 2022

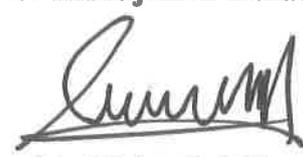
Pembimbing I,


Dr. Fahriansah, Lc. MA
NIDN/2116068202

Pembimbing II,


Juli Dwina Puspita Sari, SE, Mbus (ADV)
NIP. 19870706 201903 2 012

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf**


Dr. Mulyadi, MA
NIP. 19770729 200604 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PENGELOLAAN DANA PADA BAITUL MAL TERHADAP MINAT MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT DI KABUPATEN ACEH TIMUR”**, an. Adrikal Muna, NIM 4042017002 Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 13 Juni 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE.) pada Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf.

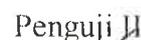
Langsa, 13 Juni 2022

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf IAIN Langsa

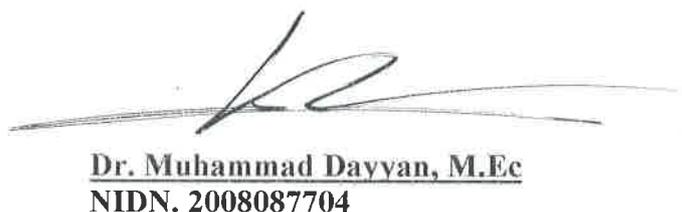
Penguji I


Dr. Fahransah, Lc.MA
NIDN. 2116068202

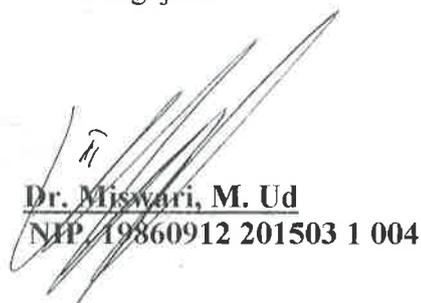
Penguji II


Juli Dwina Puspita Sari, SE, Mbus (ADV)
NIP. 19900518 202012 1 011

Penguji III


Dr. Muhammad Dayyan, M.Ec
NIDN. 2008087704

Penguji IV


Dr. Miswari, M. Ud
NIP. 19860912 201503 1 004

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa



Dr. Iskandar Budiman, M.CL
NIP. 19650616 199503 1 002

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adrika Muna
No. Pokok : 4042017002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Semester : VIII
Jurusan : Manajemen Zakat dan Wakaf

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PENGELOLAAN DANA PADA BAITUL MAL TERHADAP MINAT MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT (Studi Kasus di Kabupaten Aceh Timur)”** adalah benar hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari ternyata terbukti hasil plagiasi karya orang lain atau dibuatkan oleh orang lain, maka saya siap menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Langsa, 21 Januari 2022

Yang menyatakan,



Adrikal Muna

KATA PENGANTAR

Segala puji Alhamdulillah penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat beriringan salam kepengkuan Nabi Besar kita yakni Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat yang telah membawa umat-Nya dari alam kegelapan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sistem Pengelolaan Dana Pada Baitul Mal Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat (Studi Kasus di Kabupaten Aceh Timur)”**. Pada penyusunan dan penulisan skripsi ini banyak pihak yang telah memberikan kontribusi yang sangat berharga atas penyelesaian skripsi ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu memberikan bimbingan, arahan, doa serta motivasi yang sangat berguna bagi penulis.

Dengan demikian, pada kesempatan ini dengan tulus hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan tanpa henti-hentinya pada penulis.
2. Bapak Dr. H. Basri, MA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa.
3. Bapak Iskandar Budiman, M.Cl. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
4. Bapak Drs. Junaidi, M.Ed, MA dan Bapak Dr. Amiruddin Yahya, MA selaku wakil Dekan beserta seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Dr. Mulyadi, MA selaku ketua Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf
6. Bapak Dr. Fahriansah, Lc. MA selaku pembimbing I pada penyelesaian skripsi ini yang sangat membantu saya

7. Ibu Juli Dwina Puspita Sari, SE, Mbus (ADV) selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan kontribusi, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
8. Bapak Dr. Safwan Kamal, SE, M.E.I selaku penasehat akademik yang selama ini memberi motivasi dan pengarahan serta membantu penulisan skripsi ini..
9. Dosen-Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa yang memberikan banyak ilmunya kepada penulis
10. Lembaga Badan Amil Zakat (Baznas) yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir kuliah.
11. Sahabat serta teman-teman seperjuangan di Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.

Semua bantuan tersebut peneliti serahkan kepada Allah SWT. untuk mendapat pahala yang setimpal. Apabila nantinya terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini akibat dari keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti. Akhir kata peneliti memohon maaf. Wassalam.

Langsa, 21 Januari 2022

Penulis

Adrikal Muna

NIM. 4012017002

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat, infak dan sedekah di Baitul Mal Aceh Timur. 2) Untuk mengetahui kualitas pengelolaan program dana zakat, infak dan sedekah berpengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat, infak dan sedekah di Baitul Mal Aceh Timur. 3) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan sistem pengelolaan dana zakat, infak dan sedekah berpengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat, infak dan sedekah di Baitul Mal Aceh Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini yaitu 92 muzakki. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa 1) Kualitas pelayanan (X_1) tidak berpengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat, infak dan sedekah (Y) di Baitul Mal Aceh Timur. Hasil ini diperoleh dari output yang diketahui bahwa nilai F hitung = 021 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,886 > 0,05$. 2) Kualitas pengelolaan (X_2) program dana zakat, infak dan sedekah tidak berpengaruh terhadap terhadap minat muzakki membayar zakat, infak dan sedekah (Y) di Baitul Mal Aceh Timur. Hasil ini diperoleh dari output yang diketahui bahwa nilai F hitung = 008 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,927 > 0,05$. 3) Kualitas pelayanan (X_1) dan sistem pengelolaan program dana zakat, infak dan sedekah (X_2) tidak berpengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat, infak dan sedekah (Y) di Baitul Mal Aceh Timur. Hasil ini diperoleh dari output yang diketahui bahwa nilai F hitung = 013 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,987 > 0,05$.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Sistem Pengelolaan Dana, Minat Bayar Zakat*

ABSTRACT

This study aims 1) To determine the quality of service affects the interest of muzakki in paying zakat, infaq and alms in Baitul Mal, East Aceh. 2) To find out the quality of the management of zakat, infaq and alms programs affect the interest of muzakki in paying zakat, infaq and alms in Baitul Mal, East Aceh. 3) To find out whether the quality of service and the management system of zakat, infaq and alms funds affect the interest of muzakki in paying zakat, infaq and alms in Baitul Mal, East Aceh. This study uses a quantitative approach. The sample in this study were 92 muzzaki. The results of this study state that 1) Service quality (X1) has no effect on the interest of muzakki in paying zakat, infaq and alms (Y) in Baitul Mal, East Aceh. This result is obtained from the output which is known that the calculated F value = 021 with a significance level of $0.886 > 0.05$. 2) The quality of management (X2) of the zakat, infaq and alms fund programs has no effect on the interest of muzakki in paying zakat, infaq and alms (Y) in Baitul Mal, East Aceh. This result is obtained from the output which is known that the calculated F value = 008 with a significance level of $0.927 > 0.05$. 3) The quality of service (X1) and the management system of zakat, infaq and alms (X2) programs do not affect the interest of muzakki in paying zakat, infaq and alms (Y) in Baitul Mal, East Aceh. This result is obtained from the output which is known that the calculated F value = 013 with a significance level of $0.987 > 0.05$.

Key Words: Service Quality, Fund Management System, Interest in Paying Zaka

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| LEMBAR PENGESAHAN | |
| PERSETUJUAN..... | |
| SURAT PERNYATAAN | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT..... | v |
| DAFTAR ISI | vi |
| | |
| BAB I: PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Batasan Masalah | 4 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.6 Penjelasan Istilah | 6 |
| 1.7 Sistematika Pembahasan | 7 |
| | |
| BAB II: KAJIAN TEORITIS | 9 |
| 2.1 Pelayanan | 9 |
| 2.1.1 Pengertian Pelayanan | 9 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.2 Pengelolaan | 16 |
| 2.2.1 Pengertian Pengelolaan | 16 |
| 2.2.2 Aktivitas Pengelolaan | 17 |
| 2.2.3 Indikator Pengelolaan | 17 |
| 2.3 Program | 18 |
| 2.3.1 Pengertian Program | 18 |
| 2.3.2 Komponen Program | 18 |
| 2.3.3 Program Baitul Mal | 19 |
| 2.4 Zakat | 20 |
| 2.4.1 Pengertian Zakat | 20 |
| 2.4.2 Model Pengelolaan Zakat | 22 |
| 2.4.3 Tujuan Zakat | 27 |
| 2.5 Minat | 32 |
| 2.5.1 Pengertian Minat | 32 |
| 2.5.2 Dasar Adanya Minat | 32 |
| 2.5.3 Indikator Minat | 32 |
| 2.6 Penelitian Terdahulu | 35 |
| 2.7 Kerangka Teori | 40 |
| 2.10 Hipotesis | 40 |

| | |
|---|-----------|
| BAB III : METODE PENELITIAN | 41 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian | 41 |
| 3.2 Lokasi dan Tempat Penelitian | 41 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 41 |
| 3.4 Sumber Data | 43 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 43 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 45 |
| | |
| BAB IV : HASIL PENELITIAN | 51 |
| 4.1 Gambaran Umum Baitul Mal Aceh Timur | 51 |
| 4.2 Struktur Organisasi Baitul Mal Aceh Timur | 53 |
| 4.3 Karakteristik Responden | 54 |
| 4.4 Hasil Uji Validitas | 56 |
| 4.5 Hasil Uji Reliabilitas | 58 |
| 4.6 Uji Asumsi Klasik | 59 |
| 4.7 Uji Hipotesis | 63 |
| 4.8 Interpretasi Hasil Penelitian | 68 |
| | |
| BAB V PENUTUP | 71 |
| 5.1 Kesimpulan | 71 |
| 5.2 Saran | 72 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 73 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki keahlian dan keterampilan. Layanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang merujuk pada aktivitas seseorang dalam memberikan bantuan kepada orang yang membutuhkan informasi terkait suatu barang atau jasa yang sedang dipromosikan atau ditawarkan.¹ Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain untuk menciptakan kepuasan pelanggan.²

Kualitas pelayanan akan sangat berpengaruh bagi perusahaan. Setiap pelanggan atau masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan pastinya akan senang jika mendapat pelayanan yang baik. Dengan kualitas pelayanan yang baik akan tercipta pelanggan loyal yang biasanya akan merekomendasikan perusahaan tersebut kepada pihak lain, sehingga akan bertambah pelanggan-pelanggan baru. Tetapi untuk bisa membentuk pelayanan yang bagus dalam bisnis tidaklah mudah. Jika ada satu saja pelanggan yang kecewa dengan pelayanan yang diberikan, maka efeknya bisa menjadi besar yaitu membuat stigma negatif bahwa pelayanan dalam bisnis kurang baik dimata pelanggan lainnya.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan khusus bagi para pelanggan

¹ Indra Kanedi, *Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi*, Jurnal Pseudocode, Vol. IV, No. 1, 2017, hal. 37.

² Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hal. 88.

untuk menjalin hubungan kerja atau partner yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pelanggan dengan perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.³

Namun dalam pelaksanaan lembaga seperti Baitul Mal juga menghadapi beberapa masalah seperti dalam hal penyelenggaraan pengelolaan dana zakat yang masih diakomodir oleh mesjid yang sifatnya terkadang belum sesuai secara hukum Negara karena hanya berfungsi sebagai fasilitator dalam mengelola dan menyalurkan dana zakat kepada yang berhak menerimanya.

Berbagai bentuk pengelolaan zakat membutuhkan konsep-konsep manajemen agar pengelolaan zakat itu bisa efektif dan tepat sasaran. Zakat dianggap sebagai solusi untuk mencapai keadilan bagi masyarakat, khususnya keadilan ekonomi.⁴ Dengan adanya zakat, kemakmuran masyarakat diharapkan akan semakin bertambah atau dapat mengurangi tingkat kemiskinan yang saat ini masih menjadi problematika, khususnya di Indonesia.

Program pengelolaan direncanakan dan dirincikan secara sistematis agar dana zakat, infak dan sedekah dapat zakat perlu disalurkan secara tepat. Program pengelolaan tersebut terdiri dari: santunan keluarga fakir, bantuan pendidikan

³ Hanik Ulwiyati, *Pengaruh Layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya*, (Skripsi yang tidak diterbitkan, Surabaya: 2013), hal. 22.

⁴ Sony Santoso, *Zakat Sebagai Ketahanan Nasional*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 4.

keluarga miskin baik ditingkat TK/RA, SD/MI, SMP/MTs, SMA/SMK/MA, bantuan santri pesantren/dayah keluarga miskin agar masyarakat percaya untuk menyalurkan zakat, infaq dan sedekah. Dana zakat akan dikelola kemudian disalurkan dan dibagikan kepada yang berhak menerimanya. Namun, masih banyak fakir dan miskin tidak mendapatkan zakat, khususnya di daerah Peudawa, Aceh Timur. Data ini berdasarkan hasil studi pendahuluan peneliti dengan melakukan observasi kepada saudara Mukhlis berusia sekitar 65 tahun mengaku tidak mendapatkan zakat dari Baitul Mal Aceh Timur. Kemudian Ibu Salamah yang keseharian mengutip barang bekas, Bapak Nurdin yang bekerja sebagai nelayan serta Bapak Solihin yang bekerja sebagai buruh tani juga mengaku tidak mendapatkan zakat dari pihak Baitul Mal. Hal ini tentu sangat memprihatinkan mengingat usia yang sudah tidak muda lagi dan harus berjuang mencari nafkah untuk mencukupi kebutuhan keluarga.⁵

Pengelolaan zakat dapat dibagi dua. Pertama, zakat dikelola oleh negara dalam sebuah lembaga atau departemen khusus yang dibentuk oleh pemerintah. Kedua, zakat yang dikelola oleh lembaga non-pemerintah (masyarakat) atau semi pemerintah dengan mengacu pada aturan yang telah ditentukan oleh negara. Zakat dikelola oleh negara maksudnya, bukan untuk memenuhi keperluan negara, seperti membiayai pembangunan dan biaya-biaya rutinitas lainnya. Zakat dikelola oleh negara untuk dikumpulkan dan dibagikan kepada yang berhak menerimanya. Jadi negara hanya sebagai fasilitator, untuk memudahkan dalam pengelolaan zakat tersebut. Karena zakat berhubungan dengan masyarakat, maka pengelolaan zakat,

⁵ Hasil observasi terhadap Masyarakat di Peudawa Aceh Timur pada Tanggal 24 Agustus 2021.

juga membutuhkan konsep-konsep manajemen agar supaya pengelolaan zakat itu bisa efektif dan tepat sasaran.

Berdasarkan pengamatan penulis dan observasi terhadap narasumber kualitas pelayanan dalam pengelolaan masih memiliki kekurangan sehingga minat muzakki menjadi rendah, Hal ini menyebabkan rendahnya kepuasan muzakki ketika membayar zakat. Pada wawancara awal tersebut juga disebutkan bahwa ruang yang kurang nyaman serta karyawan yang kurang tanggap juga menjadi alasan bagi masyarakat untuk tidak membayar zakat di Baitul Mal Aceh Timur.

Berdasarkan hasil penjabaran di atas, peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sistem Pengelolaan Dana Pada Baitul Mal Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di Kabupaten Aceh Timur”**.

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu penelitian ini hanya membahas tentang kualitas pelayanan dan program pengelolaan dana zakat, infak dan sedekah terhadap minat muzakki membayar zakat, infak dan sedekah di Baitul Mal Aceh Timur.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat, infak dan sedekah di Baitul Mal Aceh Timur?
2. Bagaimana sistem pengelolaan berpengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat, infak dan sedekah di Baitul Mal Aceh Timur?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan sistem pengelolaan dana zakat, infak dan sedekah berpengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat, infak dan sedekah di Baitul Mal Aceh Timur?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat, infak dan sedekah di Baitul Mal Aceh Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pengelolaan berpengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat, infak dan sedekah di Baitul Mal Aceh Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sistem pengelolaan dana zakat, infak dan sedekah berpengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat, infak dan sedekah di Baitul Mal Aceh Timur.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat kepada:

1. Kampus

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi kepada kampus dalam membantu untuk menghimbau mahasiswa pentingnya membayar zakat serta memberi pengajaran akan manfaat membayar zakat.

2. Baitul Mal

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Baitul Mal agar lebih baik dalam merancang strategi dalam menarik minat masyarakat untuk membayar zakat.

3. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi serta pengetahuan akan pentingnya membayar zakat agar harta yang mereka miliki berkah serta bermanfaat bagi kemaslahatan umat muslim.

1.6 Penjelasan Istilah

1. Kualitas

Kualitas merupakan suatu isyarat pada suatu kesempurnaan atau suatu kedudukan yang lebih tinggi dari segmen lainnya.⁶

2. Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.⁷

3. Pengelolaan

Pengelolaan ialah pengendalian dan pemanfaatan semua faktor sumber daya yang menurut suatu perencanaan diperlukan untuk penyelesaian suatu tujuan kerja tertentu.⁸ Secara umum pengelolaan merupakan kegiatan merubah sesuatu hingga menjadi baik berat memiliki nilai-nilai yang tinggi

⁶ Djoko Adi Walujo, *Pengendalian Kualitas*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), hal. 3.

⁷ Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hal. 83.

⁸ Herlambang Rahmadani, *Bunga Rampai Penelitian Dalam Pendidikan Agama Islam*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hal. 104.

dari semula. Pengelolaan dapat juga diartikan sebagai untuk melakukan sesuatu agar lebih sesuai serta cocok dengan kebutuhan sehingga lebih bermanfaat.

4. Program

Program didefinisikan sebagai gabungan dari proyek-proyek terkait yang dikelola secara terkoordinasi untuk mendapat manfaat yang tidak dapat dicapai jika proyek-proyek tersebut dikelola secara terpisah.⁹

5. Zakat

Zakat berarti berkah, tumbuh, bertambah, berkembang, bersih, suci, baik, terpuji, diimani sebagai salah satu rukun Islam oleh umat muslim yang bersumber wahyu Allah dan Sunnah Rasul.¹⁰

1.7 Sistematika Pembahasan

Dalam rangka mempermudah pemahaman dan pembahasan terhadap permasalahan yang diangkat, maka pembahasannya disusun secara sistematis sesuai tata urutan dari permasalahan yang ada:

Bab pertama, merupakan pendahuluan dijelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan masalah, landasan teori, penjelasan istilah, metode penelitian, sistematika pembahasan yang merupakan dasar pijakan dari bab-bab berikutnya agar satu dengan yang lain saling terkait.

Bab kedua, pada bab ini penulis menjelaskan secara teoritis mengenai tinjauan umum tentang pelayanan yang baik, kualitas pengelolaan program dana zakat serta minat masyarakat memilih Baitul Mal Aceh Timur, yang akan digunakan untuk menganalisis data.

⁹ Djuang Fajar Sodikin, *Pendekatan Program Berbasis Spasial*, (Bandung: Cendikia Press, 2020), hal. 4.

¹⁰ Azwari, *Fiqih: Zakat, Sedekah dan Wakaf*, (Jakarta: Devisi Kencana, 2020), hal. 55.

Bab ketiga, menjelaskan tentang metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

Bab empat, ini penyusunan menganalisa tentang kualitas pelayanan dan kualitas pengelolaan program dana zakat, infak dan sedekah terhadap minat muzakki membayar zakat di Baitul Mal Aceh Timur untuk menjawab hasil penelitian.

Bab kelima, ditutup dengan kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah yang konstruktif.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Rianto mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan tingkat kesempurnaan dan penampilan sesuatu yang sedang diamati.¹¹

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.¹² Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Selain itu, pelayanan yaitu suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara

¹¹ Rahmawati Fauza, *Kualitas Pelayanan*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hal. 2.

¹² Muhammad Fitri Rahmadana, *Pelayanan Publik*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hal. 111.

seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen.¹³

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha aktivitas atau serangkaian aktivitas dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan harapan orang tersebut.

Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:¹⁴

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Istilah kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Dalam buku Muhammad Sawir menjelaskan bahwa ada tiga jenis layanan yaitu:¹⁵

¹³ Noviyanti, *Faktor Pelayanan yang Profesional Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Jakarta: Qlara Media, 2020), hal.7.

¹⁴ Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat ini*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 13.

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- 1) Memahami masalah yang termasuk kedalam bidang tugasnya
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar dan singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan, yaitu berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan yang berupa reaksi tertulis atau permohonan sebuah laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya, yaitu:

¹⁵ Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hal. 84-85.

- 1) Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan
- 2) Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
- 3) Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan
- 4) Menuntun orang ke arah yang tepat.

c. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dalam proses pelayanan ada tiga hal yang harus diperhatikan;

- a) Penyedia layanan yaitu penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- b) Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan (pengunjung hotel) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

- c) Jenis dan bentuk layanan yaitu jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.¹⁶

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Secara umum kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai metode atau cara penyediaan barang atau jasa yang dilakukan oleh individu, pemerintah atau swasta yang memuaskan kebutuhan pihak yang dilayani. Pihak yang dilayani bisa dalam pengertian warga negara, konsumen, pelanggan ataupun pengguna. Untuk menentukan kualitas pelayanan bukanlah persoalan yang mudah karena hal ini berhubungan dengan dua aspek kualitas.¹⁷ 1) kualitas pelayanan yang didasarkan pada layanan yang bersifat langsung atau diberikan secara tatap muka. 2) kualitas layanan yang diberikan secara tidak langsung, seperti pelayanan diberikan dalam bentuk tulisan atau petunjuk yang diberikan melalui spanduk ataupun brosur terkait produk yang diberikan.

Kualitas Pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

¹⁶ Salistinawati, *Kualitas Pelayanan Birokrasi Nasional*, (Jakarta : Grasindo, 2018), hal. 39.

¹⁷ Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi*, (Surabaya: Jakad Publishing, 2019), hal. 28

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Pelayanan sebenarnya bertujuan untuk memberi kepuasan kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan itu, beberapa indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:¹⁸

- a. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan pegawai, indikator untuk dimensi ini adalah:
 - 1) tentang bangunan yang digunakan
 - 2) tentang desain interior
 - 3) tentang peralatan yang digunakan
 - 4) tentang kapasitas lahan parkir yang digunakan
 - 5) tentang lokasi
 - 6) tentang petugas dalam memberikan informasi
 - 7) tentang petugas dalam memberikan solusi

¹⁸ Boy Suzanto, *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 5, No. 1, 2011, hal. 37.

- b. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, indikator untuk dimensi *reliability* adalah:
- 1) tentang kepercayaan terhadap jasa yang diberikan
 - 2) tentang tingkat ketepatan dan kesesuaian antara informasi dengan layanan yang dilaksanakan
 - 3) tentang pemenuhan janji
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, indikator untuk dimensi ini adalah:
- 1) tentang kesiapan dalam rangka melayani pelanggan
 - 2) tentang pelayanan yang diberikan
 - 3) tentang pelayanan yang diberikan apabila menghadapi suatu kendala
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, indikator untuk dimensi ini adalah:
- 1) tentang keramahan pada saat memberikan pelayanan
 - 2) tentang penampilan karyawan ketika melayani pelanggan
 - 3) tentang penggunaan busana saat melayani pelanggan
 - 4) tentang perlakuan khusus terhadap pelanggan
 - 5) tentang kemampuan petugas dalam bidang analisa
 - 6) tentang reputasi tempat bekerja

e. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, indikator untuk dimensi ini adalah:

- 1) tentang petugas dalam memberikan informasi mengenai produk jasa
- 2) tentang petugas dalam memberikan solusi.

2.2 Pengelolaan

2.2.1 Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan ialah pengendalian dan pemanfaatan semua faktor sumber daya yang menurut suatu perencanaan diperlukan untuk penyelesaian suatu tujuan kerja tertentu.¹⁹ Secara umum pengelolaan merupakan kegiatan merubah sesuatu hingga menjadi baik berat memiliki nilai-nilai yang tinggi dari semula. Pengelolaan dapat juga diartikan sebagai untuk melakukan sesuatu agar lebih sesuai serta cocok dengan kebutuhan sehingga lebih bermanfaat. Pengelolaan adalah suatu usaha mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain.

2.2.2 Aktivitas Pengelolaan

Pengelolaan pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasan, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan menghasilkan suatu produk dan jasa secara efisien.²⁰

¹⁹ Herlambang Rahmadani, *Bunga Rampai Penelitian Dalam Pendidikan Agama Islam*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hal. 104.

²⁰ Saifuddin, *Pengelolaan Pembelajaran Teoritis dan Praktis*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 53.

2.2.2 Indikator Pengelolaan

Adapun indikator pengelolaan dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu:²¹

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan pemilihan dan penghubungan fakta, menguatkan asumsi-asumsi tentang masa depan dalam membuat visualisasi dan perumusan kegiatan yang diusulkan dan memang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Perencanaan mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk pemilihan alternatif-alternatif kepuasan. Diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualitas dan melihat ke depan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang.

2) Pengorganisasian (*Organization*)

Pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan

3) Pengarahan (*directing*)

Pengarahan didefinisikan sebagai segala tindakan untuk menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi, agar dengan kemauan dengan penuh berusaha mencapai tujuan organisasi dengan berlandaskan pada perencanaan dan pengorganisasian.

²¹ Fuji Agustina, *Pengelolaan Barang Milik Daerah*, (Palembang: YPLBBA, 2019), hal. 21.

4) Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan merupakan pemeriksaan apakah semua yang terjadi sesuai dengan rencana yang ditetapkan, intruksi yang dikeluarkan sesuai dengan prinsip yang telah ditetapkan.

2.3 Program

2.3.1 Pengertian Program

Program didefinisikan sebagai gabungan dari proyek-proyek terkait yang dikelola secara terkoordinasi untuk mendapat manfaat yang tidak dapat dicapai jika proyek-proyek tersebut dikelola secara terpisah.²² Secara sederhana program diartikan sebagai suatu yang dilakukan dan diujikan dengan harapan akan mendatangkan hasil atau pengaruh. Kemudian Komaruddin mengartikan program sebagai serangkaian aktivitas yang direncanakan, diarahkan, ditentukan agar membawa suatu perubahan tertentu lewat pengidentifikasian dan dapat diidentifikasi oleh orang lain.²³

2.3.2 Komponen Program

Program sendiri pada hakikatnya memiliki dua komponen penting yaitu dokumen rencana dan tindakan yang secara konsisten dilakukan berdasarkan dokumen yang berisi rencana. Program dapat direncanakan dan ditampilkan dalam beberapa tingkatan, yaitu pertama pada level mega yang biasanya digambarkan sebagai level korporasi. Kedua adalah level makro yang bertanggungjawab berada pada divisi-divisi, bagian-bagian atau kelompok-kelompok dalam organisasi. Kemudian yang terakhir adalah level mikro yang

²² Djuang Fajar Sodikin, *Pendekatan Program Berbasis Spasial*, (Bandung: Cendikia Press, 2020), hal. 4.

²³ Komaruddin, *Kurikulum Berbasis Sekolah*, (Jakarta: UNJ Press, 2020), hal. 31.

tanggungjawabnya berada pada tingkat kerja atau individu pada suatu lembaga Baitul Mal.

Baitul Mal berasal dari bahasa arab *bait* yang artinya rumah, dan al-Mal yang berarti harta. Jadi secara etimologis (*ma'na lughawi*) Baitul Mal berarti rumah untuk mengumpulkan dan menyimpan harta. Secara terminologis (istilah), Baitul Mal adalah sebuah departement tempat penampungan keuangan negara dan dari sanalah semua kebutuhan keuangan negara akan di belanjakan.²⁴ Jadi, Baitul Mal dengan makna seperti ini mempunyai pengertian sebagai sebuah lembaga atau pihak yang Baitul Mal berasal dari bahasa arab *bait* yang berarti rumah, Dan *Al- Maal* yang berarti harta. Jadi secara etimologis (*ma'na lughawi*) *Baitul Mal* berarti rumah untuk mempunyai tugas khusus menangani segala harta umat, baik negara baik pendapatan maupun pengeluaran.

2.3.3 Program Baitul Mal

Baitul Mal adalah ketika muslimin mendapatkan *ghanimah* (harta rampasan perang) pada perang badar.²⁵ Pada masa Rasulullah SAW ini Baitul Mal lebih mempunyai pengertian sebagai pihak yang menangani setiap harta benda kaum muslimin baik berupa pendapatan maupun pengeluaran. Karena saat itu Baitul Mal belum mempunyai tempat khusus untuk untuk menyimpan harta dan benda yang di peroleh belum begitu banyak. Kalaupun ada, harta yang di peroleh hampir selalu habis dibagi-bagikan kepada kaum muslimin serta dibelanjakan untuk pemeliharaan urusan mereka. Bahkan Rasulullah tidak menyimpan hingga

²⁴ Qal'ahji, Muhammad Rawwas, *Ensiklopedi Fiqh Umar ibn al-Khattab*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999), hal. 5.

²⁵ Afzalurrahman, *Doktrin Ekonomi Islam*, (Yogyakarta:PT. Dhana Bakti Wakaf, 1995), hal. 320.

sehari semalam atau dengan kata lain bila harta itu datang pagi- pagi, akan segera dibagikan sebelum tengah hari tiba. Demikian jika harta itu datang siang hari, maka akan segera dibagikan sebelum malam hari tiba.

Walaupun pada masa ini uang dan properti Baitul Mal di kontrol oleh pejabat keuangan atau disimpan dalam penyampaian (seperti *zakat* dan *ushr*) mereka tidak memiliki wewenang untuk membuat keputusan. Kekayaan negara itu di tujukan pada kelas-kelas tertentu dalam masyarakat harus di belanjakan sesuai prinsip-prinsip Qur'an. Properti Baitul Mal dianggap sebagai harta kaum muslim sedangkan Khalifah dan amil-amilnya hanyalah pemegang kepercayaan. Jadi merupakan tanggung jawab negara untuk mengadakan tunjangan yang berkesinambungan untuk janda, anak yatim, anak terlantar membiayai penguburan orang miskin membayar utang orang-orang bangkrut, membayar diyat untuk kasus-kasus tertentu (membayarkan *diyat*), dan meminjamkan uang tanpa bunga untuk hal-hal yang bersifat komersial.

2.4 Zakat

2.4.1 Pengertian Zakat

Zakat berarti berkah, tumbuh, bertambah, berkembang, bersih, suci, baik, terpuji, diimani sebagai salah satu rukun Islam oleh umat muslim yang bersumber wahyu Allah dan Sunnah Rasul.²⁶ Zakat merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang memiliki kemampuan untuk menunaikannya. Kemampuan dimaksud adalah seseorang yang memiliki harta cukup satu *nishab* setelah kebutuhan pokok dirinya dan rumah tangganya terpenuhi. Kemampuan itu ada yang berkaitan dengan

²⁶ Azwari, *Fiqih: Zakat, Sedekah dan Wakaf*, (Jakarta: Devisi Kencana, 2020), hal. 55.

jumlah (kadar harta) dan ada yang berkaitan dengan kadar waktu. Satu *nisab* sebagai standar minimal yang ditetapkan syara' dalam kaitannya dengan kuantitas (jumlah) dan *haul* disyaratkan berkenaan dengan rentang waktu kepemilikan atas harta kekayaan. Penetapan zakat ini pada dasarnya bertujuan untuk pengendalian diri bagi seseorang atas harta yang diberikan oleh Allah Swt

Dalam istilah fiqih, zakat adalah sejumlah harta yang di keluarkan dari jenis harta tertentu yang di serahkan kepada orang-orang yang berhak menerimanya dengan syarat yang telah di tentukan.²⁷ Terlebih zakat adalah nama suatu ibadah wajib yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah kadar tertentu dari harta/kekayaan yang dimiliki kepada orang yang berhak menerimanya sesuai dengan ketentuan ketentuan syariat Islam.²⁸

Zakat merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang memiliki kemampuan untuk menunaikannya. Kemampuan dimaksud adalah seseorang yang memiliki harta cukup satu *nishab* setelah kebutuhan pokok dirinya dan rumah tangganya terpenuhi. Kemampuan itu ada yang berkaitan dengan jumlah (kadar harta) dan ada yang berkaitan dengan kadar waktu. Satu *nisab* sebagai standar minimal yang ditetapkan syara' dalam kaitannya dengan kuantitas (jumlah) dan *haul* disyaratkan berkenaan dengan rentang waktu kepemilikan atas harta kekayaan. Penetapan zakat ini pada dasarnya bertujuan untuk pengendalian diri bagi seseorang atas harta yang diberikan oleh Allah Swt. kepadanya.

Zakat merupakan salah satu rukun Islam, tidak hanya wajib bagi Nabi, tetapi juga seluruh umat Islam sebagaimana yang ditegaskan dalam ayat Al-

²⁷ Lahmudin Nasution , *Fiqh I*, (Jakarta: Logos, 1995), hal. 145.

²⁸ Sayyid Sabig, *Fiqh as-Sunah*, juz III, (Kuwait: Dar al-Bayan, 1968), hal. 6.

Qur'an serta konsensus seluruh umat Islam dari dulu sampai sekarang.²⁹ Dalam Al-Quran Allah swt, berfirman:

يَوْمَ يُحْمَىٰ عَلَيْهَا فِي نَارِ جَهَنَّمَ فَتُكْوَىٰ بِهَا جِبَاهُهُمْ وَجُنُوبُهُمْ وَظُهُورُهُمْ, هَذَا مَا كُنْتُمْ
لِأَنفُسِكُمْ قَدْ وُفُوا مَا كُنْتُمْ تَكْتُمُونَ

Artinya :

“Pada hari dipanaskan emas perak itu dalam neraka Jahannam, lalu dibakar dengannya dahi mereka, lambung dan punggung mereka (lalu dikatakan) kepada mereka: "Inilah harta bendamu yang kamu simpan untuk dirimu sendiri, Maka rasakanlah sekarang (akibat dari) apa yang kamu simpan itu".(QS. At-Taubah: 35)

Zakat berasal dari bentuk kata *zaka* berarti “ suci”, ”baik”, “tumbuh” dan “berkembang”. Secara istilah zakat adalah sejumlah harta tertentu yang telah mencapai syarat tertentu.³⁰ Kata zakat berarti menumbuhkan, memurnikan, mensucikan, memperbaiki yang berarti pembersihan diri dari apa yang didapatkan setelah pelaksanaan kewajiban zakat.³¹

2.4.2 Model Pengelolaan Zakat

Ada dua model pengelolaan zakat. Pertama, zakat dikelola oleh negara dalam sebuah lembaga atau departemen khusus yang dibentuk oleh pemerintah. Kedua, zakat yang dikelola oleh lembaga non-pemerintah (masyarakat) atau semi pemerintah dengan mengacu pada aturan yang telah ditentukan oleh negara. Zakat dikelola oleh negara maksudnya, bukan untuk memenuhi keperluan negara, seperti membiayai pembangunan dan biaya-biaya rutinitas lainnya. Zakat dikelola oleh negara untuk dikumpulkan dan dibagikan kepada yang berhak menerimanya.

²⁹ M. Fuad Nasar, *Esei-Esei Zakat Aksi Kolektif Melawan Kemiskinan*, (Yogyakarta: GRE Publishing, 2018), hal. 584.

³⁰ Qadariah Berkah, *Fikih Zakat, Infaq dan Sedekah*, (Jakarta: Kencana, 2020), hal. 155.

³¹ Rahmat Hakim, *Manajemen Zakat: Histori, Konsepsi dan Implementasi*, (Jakarta: Kencana, 2020), hal. 3.

Jadi negara hanya sebagai fasilitator, untuk memudahkan dalam pengelolaan zakat tersebut. Karena zakat berhubungan dengan masyarakat, maka pengelolaan zakat, juga membutuhkan konsep-konsep manajemen agar supaya pengelolaan zakat itu bisa efektif dan tepat sasaran.

Salah satu upaya mendasar dan fundamental untuk mengentaskan atau memperkecil masalah kemiskinan adalah dengan cara mengoptimalkan pelaksanaan zakat. Hal itu dikarenakan zakat adalah sumber dana yang tidak akan pernah kering dan habis. Dengan kata lain selama umat Islam memiliki kesadaran untuk berzakat dan selama dana zakat tersebut mampu dikelola dengan baik, maka dana zakat akan selalu ada serta bermanfaat untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat.

Pada prinsipnya, zakat dianggap sebagai solusi untuk mencapai keadilan bagi masyarakat, khususnya keadilan ekonomi.³² Dengan adanya zakat, kemakmuran masyarakat diharapkan akan semakin bertambah atau dapat mengurangi tingkat kemiskinan. Selain itu kesenjangan ekonomi tidak bertambah melebar yang berakibat terjadinya kecemburuan sosial. Keadaan demikian dapat direalisasikan apabila zakat benar-benar dikeluarkan oleh kaum muslimin yang mampu. Suatu hal yang penting dalam masalah ini adalah pengelolaan zakat yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan zakat, sehingga dapat sesuai dengan tujuan diwajibkannya zakat.³³

³² Ahmad Hudaifah, *Sinergi Pengelolaan Zakat di Indonesia*, (Surabaya: Scopindo Media, 2020), hal. 26.

³³ *Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat*, Pasal 1 (1)

Zakat juga merupakan salah satu rukun (termasuk rukun ketiga) dari rukun Islam yang lima, sebagaimana yang diungkapkan dalam hadis Nabi, sehingga keberadaannya disejajarkan dengan ibadah-ibadah yang lain seperti shalat, puasa dan menjadi faktor yang mutlak mengenai keislaman seseorang. Di dalam Al Qur'an terdapat banyak ayat yang memuji orang-orang yang secara sungguh-sungguh menunaikan zakat dan bahkan sebaliknya terdapat pula ayat yang memberikan ancaman bagi orang yang dengan sengaja meninggalkan zakat.

Salah seorang ulama fiqih menyatakan bahwa salah satu upaya mendasar dan fundamental untuk mengentaskan atau memperkecil masalah kemiskinan adalah dengan cara mengoptimalkan pelaksanaan zakat. Hal itu dikarenakan zakat adalah sumber dana yang tidak akan pernah kering dan habis. Dengan kata lain selama umat Islam memiliki kesadaran untuk berzakat dan selama dana zakat tersebut mampu dikelola dengan baik, maka dana zakat akan selalu ada serta bermanfaat untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat.

Pada prinsipnya, zakat dianggap sebagai solusi untuk mencapai keadilan bagi masyarakat, khususnya keadilan ekonomi.³⁴ Dengan adanya zakat, kemakmuran masyarakat diharapkan akan semakin bertambah atau dapat mengurangi tingkat kemiskinan. Selain itu kesenjangan ekonomi tidak bertambah melebar yang berakibat terjadinya kecemburuan sosial. Keadaan demikian dapat direalisasikan apabila zakat benar-benar dikeluarkan oleh kaum muslimin yang mampu. Suatu hal yang penting dalam masalah ini adalah pengelolaan zakat yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap

³⁴ Hamka, *Keadilan Sosial dalam Islam*, (Jakarta: Widjaya, 1993), hlm. 74.

pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan zakat, sehingga dapat sesuai dengan tujuan diwajibkannya zakat.³⁵

Dalam Al-Qur'an terdapat banyak ayat yang menjelaskan tentang kewajiban berzakat, antara lain: Kata zakat dalam banyak definisi disebutkan 30 kali dalam Al-Qur'an, dua puluh tujuh diantaranya disebutkan bersama dalam satu ayat bersama salat atau Allah menyebutkan kewajiban mendirikan shalat beriringan dengan kewajiban menunaikan zakat. Kata atau sebutan Infaq, dijelaskan dalam surat al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا
أَنْ تَغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Kata atau sebutan Zakat tercantum dalam surat al-Baqarah ayat 43:

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ

Artinya: Dan dirikanlah salat, tunaikanlah zakat dan rukuklah bersama orang-orang yang rukuk.

Zakat merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang memiliki kemampuan untuk menunaikannya. Kemampuan dimaksud adalah seseorang yang

³⁵ Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat, Pasal 1 (1)

memiliki harta cukup satu *nishab* setelah kebutuhan pokok dirinya dan rumah tangganya terpenuhi. Kemampuan itu ada yang berkaitan dengan jumlah (kadar harta) dan ada yang berkaitan dengan kadar waktu. Satu *nisab* sebagai standar minimal yang ditetapkan syara' dalam kaitannya dengan kuantitas (jumlah) dan *haul* disyaratkan berkenaan dengan rentang waktu kepemilikan atas harta kekayaan. Penetapan zakat ini pada dasarnya bertujuan untuk pengendalian diri bagi seseorang atas harta yang diberikan oleh Allah Swt.

Dalam hal ini, Islam mewajibkan zakat emas, perak, hasil tanaman, buahan, binatang ternak, barang tambang dan lain-lain. Emas dan perak merupakan bahan tambang yang wajib untuk ditunaikan zakatnya. Allah swt berfirman:

وَالَّذِينَ يَكْنِزُونَ الذَّهَبَ وَالْفِضَّةَ وَلَا يَنْفِقُوهَا فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَبَشِّرْهُمْ بِعَذَابٍ أَلِيمٍ.
يَوْمَ يُحْمَى عَلَيْهَا فِي نَارِ جَهَنَّمَ فَتُكْوَى بِهَا جِبَاهُهُمْ وَجُنُوبُهُمْ وَظُهُورُهُمْ هَذَا مَا كَنْتُمْ
لَأَنْفُسِكُمْ فَذُوقُوا مَا كُنْتُمْ تَكْنِزُونَ

“...dan orang-orang yang menyimpan emas dan perak dan tidak menafkahnnya pada jalan Allah, Maka beritahukanlah kepada mereka, (bahwa mereka akan mendapat) siksa yang pedih, Pada hari dipanaskan emas perak itu dalam neraka Jahannam, lalu dibakar dengannya dahi mereka, Lambung dan punggung mereka (lalu dikatakan) kepada mereka: "Inilah harta bendamu yang kamu simpan untuk dirimu sendiri, Maka rasakanlah sekarang (akibat dari) apa yang kamu simpan itu.” (Q.S. at-Taubah: 34-35)

Oleh karena itu, terkait pendistribusian zakat, tentunya orang yang mempunyai kewenanganlah yang dapat melakukannya, yaitu Baitul Mal. Mereka akan menyalurkan zakat yang telah di ambil dari para muzakki dibagikan kepada yang berhak menerimanya. Dan kepada siapa saja zakat itu diberikan secara jelas telah di atur dalam Surat at-Taubah ayat 60:

إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ
وَالْعَارِمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ, فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ, وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

Artinya:

“Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para muallaf yang dibujuk hatinya, untuk orang-orang yang berhutang, para budak untuk jalan Allah dan orang-orang yang dalam perjalanan, sebagai sesuatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana”. (Q.S. At-taubah ayat 60)

2.4.3 Tujuan Zakat

Tujuan adanya zakat adalah:

- a. Mengangkat derajat fakir miskin dan membantunya keluar dari kesulitan hidup dan penderitaan, melindungi masyarakat dari bahaya kemiskinan dan kemelaratan.
- b. Membantu permasalahan yang di hadapi kaum mustahiq.
- c. Membentangkan dan membina tali persaudaraan, gotong-royong, tolong menolong dalam kebaikan.
- d. Menghilangkan sifat kikir, dengki, iri hati dan loba pemilik harta.
- e. Menjembatani jurang pemisah antara yang kaya dan yang miskin diantara masyarakat.
- f. Mengembangkan rasa tanggung jawab, solidaritas sosial dan kasih sayang pada diri sendiri dan sesama manusia terutama pada mereka yang mempunyai harta.
- g. Sarana pemerataan pendapatan untuk mewujudkan keadilan sosial.³⁶

³⁶ M. Idris Ramulyo, *Hukum Perkawinan, Hukum Kewarisan Hukum Acara Peradilan Agama, dan Zakat Menurut Hukum Islam*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2000), hal. 133.

Dalam ilmu Fiqih zakat dibagi menjadi 2 macam, yaitu zakat fitrah dan zakat maal.

a. Zakat fitrah

Zakat fitrah adalah zakat yang dikeluarkan oleh setiap orang Islam yang mempunyai kelebihan untuk keperluan keluarga yang wajar pada malam hari raya Idul Fitri.³⁷ Zakat ini dinamakan zakat fitrah karena dikaitkan dengan diri (*al-Fitrah*) seseorang. Zakat fitrah dibayarkan pada bulan Ramadhan hingga sholat Idul Fitri. Adapun jumlah dan jenis zakat ini adalah 1 *sha'* tamar atau satu *sha'* gandum, tergantung jenis makanan pokok yang terdapat di daerah tertentu.³⁸

b. Zakat maal

Zakat maal adalah zakat yang berupa harta kekayaan yang dikeluarkan oleh seseorang dengan ketentuan telah memenuhi satu nishab dan telah dimiliki selama satu tahun.³⁹

a. Pembentukan badan amil

Menurut Rasyid Ridho, amil adalah mereka yang ditugaskan oleh imam atau pemerintah untuk melaksanakan pemungutan, penyimpanan, dan pendistribusiannya. Dari definisi ini dapat dipahami bahwa amil haruslah orang yang ditunjuk oleh pemerintah.⁴⁰ Pengelola zakat atau yang biasa disebut dengan amil, adalah orang atau organisasi yang mengurus zakat dengan cara

³⁷ Muhammad Daud Ali, Habibah Daud Ali, *Lembaga-lembaga Islam di Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995), hal. 244.

³⁸ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal. 197.

³⁹ Dewan Redaksi Ensiklopedi Islam, *Ensiklopedi Islam*, (Jakarta: PT. Ichtiar Baru van Hoeve, 1993), hal. 224.

⁴⁰ Muhammad Rasyid Ridha, *Tafsir Al Manar*, (Beirut : Daar al- Ma'rifat), hal. 149-515.

mengumpulkan, mencatat, atau mendistribusikan kepada mereka yang berhak menerimanya sesuai dengan ketentuan.⁴¹

b. Syarat-syarat amil

Adapun syarat-syarat amil sebagai berikut:⁴²

- 1) Islam, zakat merupakan kewajiban kaum muslimin, maka orang Islam menjadi syarat bagi urusan mereka.
- 2) Mukalaf, yaitu orang dewasa yang sehat akal fikirannya dan siap menerima tanggung jawab mengurus urusan umat.
- 3) Memiliki sifat amanah, jujur dan adil, sifat ini sangat penting berkaitan dengan kepercayaan umat.
- 4) Mengerti dan memahami hukum zakat, yang menyebabkan ia mampu melaksanakan segala sesuatu yang berkaitan dengan zakat kepada masyarakat.
- 5) Memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan sebaikbaiknya.
- 6) Kesungguhan amil zakat dalam melaksanakan tugasnya.

c. Susunan organisasi pengelola zakat

Adapun susunan organisasi pengelola zakat adalah sebagai berikut:⁴³

- 1) Organisasi pengelola zakat terdiri atas Dewan Pertimbangan, Komisi Pengawas, Badan Pelaksana.
- 2) Dewan Pertimbangan sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) meliputi unsur Ketua, Sekretaris dan Anggota.

⁴¹ Dewan Redaksi Ensiklopedi Islam, *Ensiklopedi*,... hal. 134.

⁴² Qurraish Sihab, *Membumikan Al Quran*, (Bandung: Mizan, 1994), hal. 327.

⁴³ Undang-Undang No 38 Tahun 1999.

3) Komisi pengawas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi unsur Ketua, Sekretaris, dan Anggota.

4) Badan pelaksana sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) meliputi unsur Ketua, Sekretaris dan Anggota.

d. Fungsi dan tugas pokok amil

1) Dewan pertimbangan

a) Fungsi

Memberikan pertimbangan, fatwa, saran dan rekomendasi kepada badan pelaksana dan komisi pengawas dalam pengelolaan zakat, meliputi aspek syariah dan aspek manajerial.

b) Tugas pokok

1) Menetapkan garis-garis kebijakan umum bersama komisi pengawas dan badan pelaksana.

2) Mengeluarkan fatwa syariah baik diminta maupun tidak berkaitan dengan hukum zakat yang wajib diikuti oleh pengurus.

3) Memberikan pertimbangan, saran dan rekomendasi kepada badan pelaksana dan komisi pengawas baik diminta maupun tidak

4) Menampung, mengolah dan menyampaikan pendapat umat tentang pengelolaan zakat.

2) Komisi pengawas

a) Fungsi

Sebagai pengawas internal lembaga atau operasional kegiatan yang dilaksanakan badan pelaksana.

b) Tugas pokok

- 1) Mengawasi pelaksanaan rencana kerja yang telah disahkan
- 2) Mengawasi pelaksanaan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan dewan pertimbangan.
- 3) Mengawasi operasional kegiatan yang dilaksanakan badan pelaksana, yang mencakup pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan.
- 4) Melakukan pemeriksaan operasional dan pemeriksaan syariah.
- 5) Menunjuk akuntan publik.

3) Badan pelaksana

a) Fungsi

Sebagai pelaksana pengelola zakat yang meliputi pengumpulan, penyaluran dan pendayagunaan zakat.

b) Tugas pokok

- 1) Membuat rencana kerja.
- 2) Melaksanakan operasional pengelolaan zakat sesuai rencana kerja yang telah disahkan dan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
- 3) Menyusun laporan tahun.
- 4) Menyampaikan laporan pertanggung jawaban kepada pemerintah.
- 5) Bertindak dan bertanggung jawab untuk dan atas nama organisasi baik kedalam maupun keluar.

2.5 Minat

2.5.2 Pengertian Minat

Minat adalah perhatian yang mengandung unsur-unsur perasaan. Minat didefinisikan sebagai menentukan suatu sikap yang menyebabkan seorang berbuat aktif dalam suatu pekerjaan. Dengan kata lain, minat adalah kekuatan pendorong yang memaksa seseorang menaruh perhatian pada orang situasi atau aktifitas tertentu dan bukan pada yang lain, atau minat sebagai akibat yaitu pengalaman efektif yang distimulus oleh hadirnya seseorang atau sesuatu objek dalam suatu aktivitas.⁴⁴

2.5.3 Dasar Adanya Minat

Minat pada dasarnya merupakan suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, kesadaran diri, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.⁴⁵ Kemampuan untuk memantau emosi dari waktu ke waktu merupakan hal penting bagi wawasan psikologi dan pemahaman diri. Seseorang yang mempunyai kecerdasan emosi akan berusaha menyadari emosinya ketika emosi itu menguasai dirinya. Namun kesadaran diri ini tidak berarti bahwa seseorang itu hanyut terbawa dalam arus emosinya tersebut sehingga suasana hati itu menguasai dirinya sepenuhnya. Sebaliknya kesadaran diri adalah keadaan ketika seseorang dapat menyadari emosi yang sedang menghinggapinya akibat permasalahan-permasalahan yang dihadapi untuk selanjutnya ia dapat menguasainya. Orang yang kesadaran dirinya bagus maka ia mampu untuk

⁴⁴ Sutrisno, *Peningkatan Minat dan Motivasi*, (Malang: Ahli Media Press, 2020), hal. 10.

⁴⁵ Sri Yanti, *Minat Masyarakat Dalam Menyalurkan Zakat ke Badan Amil Zakat Nasional*, Jurnal Al-Muqayyad, Vol. 1, No. 2, 2018, hal. 67.

mengenal dan memilih-milah perasaan, memahami hal yang sedang dirasakan dan mengapa hal itu dirasakan dan mengetahui penyebab munculnya perasaan tersebut.⁴⁶

Minat sangat bersifat pribadi, orang lain tidak bisa menumbuhkannya dalam diri seseorang, tidak dapat memelihara dan mengembangkan minat itu serta tidak mungkin berminat terhadap sesuatu hal sebagai wakil dari masing-masing orang. Minat merupakan suatu sikap batin dalam diri seseorang maka tumbuhnya minat itu bermuara pada berbagai dorongan batin (motivasi). Berbagai motif harus digerakkan sehingga dapat menjadi sebuah motivasi yang kuat untuk mencapai sesuatu. Seseorang yang dapat menciptakan sendiri sebagai dorongan batin sudah berada pada jalur yang tepat untuk memperkembangkan minatnya dimasyarakat atau dilingkungan masyarakatnya.

2.5.4 Indikator Minat

Adapun indikator dijabarkan sebagai berikut:⁴⁷

- a. Perasaan senang, seseorang yang memiliki perasaan senang atau suka terhadap suatu produk, maka akan memungkinkan seseorang membeli produk yang dipasarkan.
- b. Ketertarikan, berhubungan dengan daya gerak yang mendorong untuk cenderung merasa tertarik pada orang, benda, kegiatan atau bisa berupa pengalaman afektif yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri

⁴⁶ E. Koeswara, *Psikologi Eksistensial Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Eresco, Bandung, 2011), hal. 28.

⁴⁷ Edy Syahputra, *Model dan Minat: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Haura Publishing, 2020), hal. 19.

- c. Perhatian, perhatian merupakan konsentrasi atau aktivitas jiwa terhadap pengamatan dan pengertian, dengan mengesampingkan yang lain dari pada itu.
- d. Keterlibatan, keterlibatan seseorang akan suatu objek yang mengakibatkan orang tersebut merasa senang dan tertarik untuk melakukan atau mengerjakan kegiatan dari objek tersebut.

Minat adalah dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan dan cita-cita yang menjadi keinginannya.⁴⁸ Minat merupakan suatu keadaan dimana seseorang mempunyai perhatian terhadap sesuatu dan disertai keinginan untuk mengetahui dan mempelajari maupun membuktikannya lebih lanjut. Minat timbul karena adanya perhatian yang mendalam terhadap suatu objek, dimana perhatian tersebut menimbulkan keinginan untuk mengetahui, mempelajari serta membuktikan lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa dalam minat disamping perhatian juga terkandung suatu usaha untuk mendapatkan sesuatu dari daya tarik masyarakat.⁴⁹

Oleh karena itu minat merupakan aspek psikis yang dimiliki seseorang yang menimbulkan rasa suka atau tertarik terhadap sesuatu dan mampu mempengaruhi tindakan orang tersebut. Minat mempunyai hubungan yang erat dengan dorongan dalam diri individu yang kemudian menimbulkan keinginan untuk berpartisipasi atau terlibat pada suatu yang diminatinya.

⁴⁸ M. Abdul Rouf, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Membayar Zakat*, Skripsi yang tidak diterbitkan, 2011, hal. 29.

⁴⁹ Mukhlas Suseno, *Mengukur Minat: Instrumen dan Teknik Validasi*, (Jakarta: UNJ Press, 2020), hal. 46.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

| Nama | Tahun | Judul Penelitian | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|--|--------------|---|------------------------------|--|
| Wahyu Rama Margi Mahardika ⁵⁰ | 2018 | Faktor-Faktor Eksternal Yang Mempengaruhi Muzakki Menyalurkan Zakat, Infaq Dan Shodaqoh Melalui Lembaga Amil Zakat Solopeduli | Metode penelitian kualitatif | Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tanggung jawab memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat <i>Menyalurkan Zakat, Infaq dan Shodaqoh melalui Lembaga Amil Zakat Solopeduli</i> , sehingga hipotesis pertama terbukti kebenarannya. Model yang digunakan dalam penelitian tepat atau robust, hal ini ditandai dengan nilai F_{hitung} sebesar 48,692 |

⁵⁰ Wahyu Rama Margi Mahardika, *Faktor-Faktor Eksternal Yang Mempengaruhi Muzakki Menyalurkan Zakat, Infaq Dan Shodaqoh Melalui Lembaga Amil Zakat Solopeduli*, Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Vol. 2, No. 2, 2018.

| | | | | |
|----------------------------|------|--|--|---|
| | | | | <p>dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Variasi perubahan variabel independent antara Responsibilitas (X₁), Akuntabilitas (X₂), Keadilan (X₃), Transparansi (X₄) dan Independensi (X₅) dengan nilai sebesar 66,3% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel dependent Keputusan Menyalurkan dengan nilai sebesar 33,8%.</p> |
| Nurul Inayah ⁵¹ | 2018 | Hubungan Kepercayaan, Transparansi, Dan Akuntabilitas Terhadap | | Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan antara |

⁵¹ Nurul Inayah, *Hubungan Kepercayaan, Transparansi, Dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Badan Amil Zakat (Studi Kasus di Kecamatan Tegalsari Banyuwangi)*, Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 1, No. 2, 2018.

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>Loyalitas Muzakki Pada Badan Amil Zakat (Studi Kasus di Kecamatan Tegalsari Banyuwangi)</p> | <p>variabel kepercayaan dengan tingkat loyalitas <i>muzakki</i> dan bernilai signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan Badan Amil Zakat (BAZ) dalam melayani pembayaran zakat <i>muzakki</i> melalui BAZ sangat berhubungan dalam meningkatkan loyalitas <i>muzakki</i>. Kemudian, terdapat hubungan yang signifikan antara variabel transparansi terhadap variabel loyalitas <i>muzakki</i>. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi pada Badan Amil Zakat</p> |
|--|--|--|--|

| | | | | |
|-----------------------------------|------|--|--|--|
| | | | | (BAZ) berhubungan dalam meningkatkan loyalitas <i>muzakki</i> . Sebagian <i>muzakki</i> yang mengeluarkan zakat bukan karena faktor transparansinya suatu lembaga dan kesadaran tiap individu, akan tetapi karena program pemerintah untuk mengeluarkan zakat dalam mengurangi kemiskinan. |
| Naufal Prima Satria ⁵² | 2019 | <i>Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Donatur Membayar ZIS Di Surabaya</i> | | Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara bersamaan variabel kualitas layanan islami dan promosi islami |

⁵² Naufal Prima Satria, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Donatur Membayar ZIS Di Surabaya tahun 2019*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 2, No. 3, 2019.

| | | | | |
|-----------------------------|------|---|--|---|
| | | | | <p>berpengaruh positif terhadap keputusan donatur.</p> <p>Berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan islami berpengaruh terhadap keputusan donatur dan variabel promosi Islami berpengaruh terhadap keputusan donator.</p> |
| Tefur Rochman ⁵³ | 2019 | <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki Di Amil Zakat Daerah Kabupaten Cilacap</i> | | <p>Hasil penelitian ini menyatakan bahwa nilai koefisien regresi variabel Kepuasan (X) adalah sebesar 0.506, artinya jika nilai dari Kepuasan</p> |

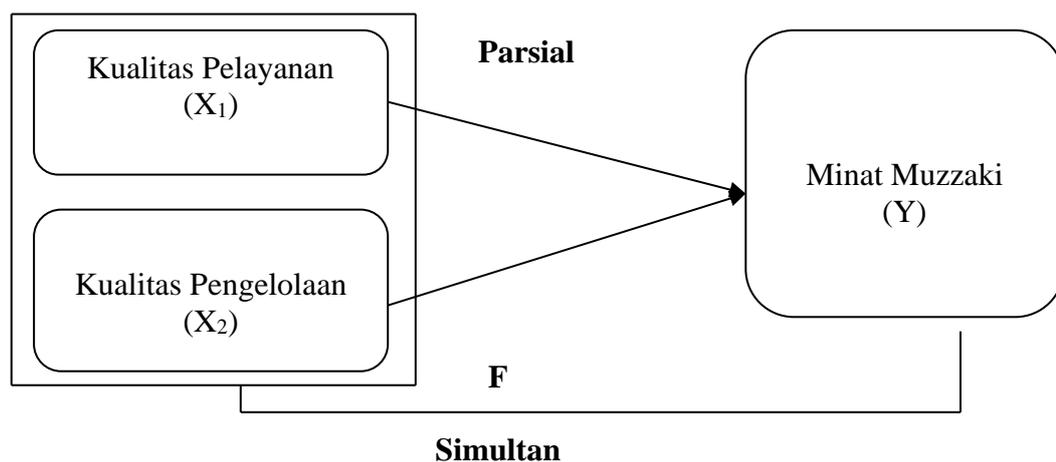
⁵³ Tefur Rochman, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki Di Amil Zakat Daerah Kabupaten Cilacap tahun 2019*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 10, No. 2, 2019.

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>mengalami kenaikan 1 satuan, maka nilai dari Loyalitas akan mengalami kenaikan sebesar 0.506 satuan. Begitupula sebaliknya, jika nilai dari Kepuasan mengalami penurunan 1 satuan, maka nilai dari variabel Loyalitas akan mengalami penurunan sebesar 0.506 satuan. Dalam hal ini pengaruh dari variabel independen Kepuasan adalah berbanding lurus dengan Loyalitas, artinya semakin meningkat Kepuasan, maka nilai Loyalitas juga akan</p> |
|--|--|--|--|---|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | semakin meningkat, begitu pula sebaliknya. |
|--|--|--|--|--|

Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini sama-sama berfokus pada objek zakat. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini berfokus pada pelayanan dan pengelolaan dana zakat dalam meningkatkan minat muzakki di Baitul Mal Aceh Timur.

2.7 Kerangka Teori



2.8 Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas, dikemukakan hipotesis penelitian ini sebagai jawaban sementara yang masih akan diuji kebenarannya pada analisis data. Berikut hipotesisnya:

- H_0^1 : Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat muzakki
- H_a^1 : Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan muzakki

- H_0^2 : Kualitas pengelolaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat muzzaki
- H_a^2 : Kualitas pengelolaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat muzzaki
- H_0^3 : Kualitas pelayanan dan pengelolaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat muzzaki
- H_a^3 : Kualitas pelayanan dan pengelolaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat muzzaki.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

3.1.1 Bentuk Penelitian

Dalam penelitian ini, bentuk penelitian yang peneliti gunakan adalah bentuk kuantitatif yaitu suatu pendekatan penelitian yang bersifat objektif mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik.⁵⁴

3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) dimana peneliti mengambil data berdasarkan kejadian ataupun informasi yang ada di lapangan.

3.2 Lokasi dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Baitul Mal Aceh Timur yang berada di Jln. Medan-Banda Aceh, Titi Baroe, Idi Rayeuk, Seuneubok Teungoh, Idi Rayeuk, Kabupaten Aceh Timur, Aceh. Adapun penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari hingga Maret 2021.

3.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono menjelaskan, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

⁵⁴ Asep Hermawan, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 5.

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Oleh karena itu, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 368 muzakki tahun 2021 yang terdaftar di Baitul Mal Aceh Timur.⁵⁵

2. Sampel

Sugiono menjelaskan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵⁶ Sampel yang diambil dari suatu populasi harus betul-betul representatif (mewakili), karena kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk menentukan sampel yang akan diambil, teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Sugiono mengemukakan bahwa *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Sampel pada penelitian ini berjumlah 92 muzakki dimana cara menentukan ukuran sampel dengan menggunakan rumus dari Taro Yamane dalam Riduwan sebagai berikut:⁵⁷

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

Dimana: n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

d² = Presisi yang ditetapkan

⁵⁵ Profil Baitul Mal Kabupaten Aceh Timur Tahun 2021.

⁵⁶ Sugiono, *Memahami Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 92.

⁵⁷ Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 65.

Diketahui jumlah muzakki $N = 368$ orang dan tingkat presisi yang ditetapkan sebesar $= 10\%$. Selanjutnya dijabarkan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} = \frac{368}{368 \cdot 0,1^2 + 1} = \frac{368}{(368) \cdot (0,01) + 1} = \frac{368}{4} = 92 \text{ muzakki}$$

3.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Sumber data primer yaitu data yang didapat dari 92 muzakki Baitul Mal Aceh Timur, seperti; hasil angket dan dokumentasi
2. Sumber data sekunder adalah berasal dari buku, jurnal, skripsi, artikel dan berbagai sumber lainnya yang penulis jadikan referensi sebagaimana yang ada dalam daftar pustaka.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui angket dan dokumen.

1. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabannya.⁵⁸ Angket yang digunakan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian yang dikembangkan sesuai dengan permasalahan yang diteliti, metode yang digunakan adalah dengan kuesioner tertutup. Angket akan diberikan kepada 92 muzakki Baitul Mal Aceh Timur.

⁵⁸ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 199.

2. Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan observasi untuk memperoleh data. Menurut Sugiono, observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan.⁵⁹ Metode ini tanpa perlu memberikan pertanyaan kepada responden. Observasi dilakukan di Baitul Mal Aceh Timur dengan melakukan pengamatan langsung aktivitas di Baitul Mal tentang kualitas pelayanan dan sistem pengelolaan dana pada Baitul Mal Aceh Timur.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan dalam penelitian ini. Dokumentasi merupakan kegiatan penelitian dengan mengamati berbagai dokumen yang berkaitan dengan topik dan tujuan penelitian.⁶⁰ Metode dokumentasi ini dimaksudkan untuk mengumpulkan dokumen yang relevan seperti hasil angket terhadap 92 muzakki, foto-foto yang relevan di Baitul Mal Aceh Timur.

Tabel. 3.1 Kisi-Kisi Angket

| Variabel | Definisi Operasional | Indikator | No Questioner |
|--------------------|--|--|------------------|
| Kualitas Pelayanan | Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia | Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) | 1 |
| | | Keandalan (<i>Reliability</i>) | 2 |
| | | Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 3 |
| | | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 4 |
| | | Empati (<i>Empathy</i>) | 5 |

⁵⁹ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 99.

⁶⁰ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal.31.

| | | | |
|-------------|---|--|-----------------------------|
| | membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. | | |
| Pengelolaan | Kualitas merupakan suatu isyarat pada suatu kesempurnaan atau suatu kedudukan yang lebih tinggi dari segmen lainnya. | Perencanaan Pengorganisasian Pengarahan Pengawasan | 6,7 8 9 10,11 |
| Minat | Kekuatan pendorong yang memaksa seseorang menaruh perhatian pada orang situasi atau aktifitas tertentu dan bukan pada yang lain, atau minat sebagai akibat yaitu pengalaman efektif yang distrimular oleh hadirnya seseorang atau sesuatu objek dalam suatu aktivitas | Perasaan senang Ketertarikan Perhatian Keterlibatan | 12 13 14 15 dan 16 |

Sumber: Data Sekunder

3.6 Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti.⁶¹ Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam pengujian penelitian ini menggunakan program SPSS.

Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan dan pernyataan pada kuesioner mampu menguraikan hal yang diukur dari kuesioner tersebut. Untuk

⁶¹ Margono, "Metodologi Penelitian Pendidikan", (Jakarta : Rieta Cipta, 2004), hal. 118

menentukan layak atau tidaknya biasanya dilakukan uji signifikan koefisien pada taraf signifikansi yaitu 5% (0,05) yang artinya suatu instrumen dikatakan valid apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel maka kuesioner valid.
- 2) Jika r hitung $<$ r tabel maka kuesioner tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas memiliki nama lain seperti kepercayaan. Tujuan pengujian reliabilitas ini adalah untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya. Jika variabel penelitian menggunakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya maka dapat dipastikan hasil penelitian juga dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.⁶² Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach Alpha $>$ 0,6 (60 %) maka dapat dikatakan instrumen memiliki reliabilitas yang baik.⁶³ Dalam penelitian ini pengujian menggunakan bantuan program SPSS.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

⁶²Azuar Zuliandi dan Irfa, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Bisnis*”, (Bandung : Cita Pustaka Media Perintis, 2013), hal. 83

⁶³*Ibid*, hal. 84

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi residu dan persamaan regresinya mempunyai distribusi normal atau tidak.⁶⁴ Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah didistribusi data normal atau tidak, salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Salah satu data terdistribusi normal dilihat dari penyebarannya pada sumbu diagonal dari grafik dengan keputusan sebagai berikut:

- a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel saling berhubungan secara linear. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari *Variance Inflation Faktor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variabel independen manakah yang dijelaskan variabel independen lainnya. Multikolinearitas terjadi jika nilai $\text{tolerance} < 0.10$ atau sama dengan $\text{VIF} > 10$. Jika nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa multikolinearitas yang terjadi tidak berbahaya (lolos uji multikolinearitas).⁶⁵

⁶⁴ Sugiono, *Metodologi Penelitian Metodologi Penelitian Bisnis*(Bandung: Alfabeta), hal. 160.

⁶⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang, Badan Penerbit UNDIP, 2005), hal. 48.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.⁶⁶ Cara untuk mendeteksi atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependent/ZEPRED) dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dengan dasar analisis sebagai berikut :

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode ke t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Jika ada korelasi maka dikatakan ada problem autokorelasi. Suatu model korelasi yang baik adalah model korelasi yang bebas dari autokorelasi. Salah satu cara mengidentifikasi adanya problem autokorelasi adalah dengan melihat nilai Durbin Watson (D-W) :⁶⁷

- a) Jika nilai D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif

⁶⁶ Sugiono, *Metodologi Penelitian Metodologi Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta), hal. 132-133.

⁶⁷ Azuar Zuliandi dan Irfa, "*Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Bisnis*", (Bandung : Cita Pustaka Media Perintis, 2013), hal. 173

b) Jika nilai D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi

c) Jika nilai D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negatif

e. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan Regresi Linear Multiple adalah model persamaan regresi linear dengan variabel bebas lebih dari satu.⁶⁸ Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis dan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas, yaitu *desain produk iklan (X1)*, *distribusi (X2)*, terhadap keputusan pembelian (Y). Untuk mengkaji model tersebut maka digunakan analisa regresi linear berganda dengan rumusan sebagai berikut:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Keputusan Pembelian

a = konstanta

b1, b2, = koefisien garis regresi

X1 = *desain produk iklan*

X2 = *distribusi*

e = *residual atau prediction error*

f. Koefisien Determinan (R²)

Koefisien determinan pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variabel bebas atau dependen.

⁶⁸ Maria Novalina, *Pengaruh Harga, Iklan, Kualitas Produk, Positioning Terhadap Keputusan Pembelian Handphone*, (Yogyakarta: Universitas Sanatha Dharma, 2017), hal.24.

- a) Jika nilai R^2 semakin mendekati angka 1, maka variabel independen yang berperan besar dalam menjelaskan variabel dependen.
- b) Jika nilai R^2 mendekati 0, maka nilai variabel independen semakin kecil dalam menjelaskan variabel selanjutnya.
- g. Uji F (Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.⁶⁹ Uji F dapat digunakan untuk mengevaluasi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen, uji F dalam regresi linear berganda dapat digunakan untuk menguji signifikansi koefisien determinan R^2 . Nilai F statistik dengan demikian dapat digunakan untuk mengevaluasi hipotesis bahwa apakah tidak ada variabel dependen yang menjelaskan variasi Y disekitar nilai rata-ratanya dengan derajat kepercayaan $k-1$ dan $n-k$ tertentu. Pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

- h. Uji t (parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.⁷⁰ Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk menguji signifikan antara variabel X dan Y. Apakah variabel X_1 , X_2 , benar-benar

⁶⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang, Badan Penerbit UNDIP, 2005), hal. 88.

⁷⁰*Ibid*, hal. 89.

berpengaruh terhadap variabel Y secara terpisah atau parsial. Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai α (5 %/ 0,05) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika nilai Sig $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- b) Jika nilai Sig $> \alpha$ maka H_0 diterima

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Baitul Mal Aceh Timur

1. Sejarah Pembentukan Baitul Mal Aceh Timur

Rintisan awal pembentukan lembaga formal pengelolaan zakat, infaq dan shadaqah di Aceh dimulai tahun 1973 melalui keputusan Gubernur Kepala Daerah Istimewa Aceh No. 5 Tahun 1973 diubah menjadi Badan Harta Agama (BHA) dan sehubungan dengan adanya keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri dalam Negeri Tahun 1991 tentang pembentukan BAZIS (Badan Amil Zakat, Infaq dan Harta Agama).

Pembentukan Badan Baitul Mal Aceh dilakukan melalui keputusan Gubernur No. 18 Tahun 2003 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Badan Baitul Mal Provinsi NAD yang mulai beroperasi pada tahun 2004 kemudian pada tahun 2006 diubah menjadi Baitul Mal dengan keluarnya UU No. 11 tahun 2006.

Mengingat pembentukan Baitul Mal Aceh yang berdasarkan Qanun Aceh No. 10 Tahun 2007 merupakan lembaga Non Struktural yang memungkinkan pimpinannya dijabat oleh non PNS, maka timbul kesulitan dalam penyaluran dan operasional yang berasal dari APBD sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam PERMENDAGRI No. 13/2006 tentang pedoman pengelolaan keuangan daerah yang diubah dengan PERMENDAGRI No. 59/2007 menyebutkan bahwa alokasi

APBD hanya diperuntukkan kepada lembaga daerah yang berstatus satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang dikelola pejabat PNS aktif.

Status Baitul Mal yang non struktural adalah bukan SKPD, hal yang sama dialami oleh perangkat daerah yang lain yang bernama MPU, MAA dan MPD yang dibentuk berdasarkan UU No. 44 Tahun 1999 tentang keistimewaan Aceh dimana status kelembagaan non struktural. Sedangkan Baitul Mal merupakan perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan UUPA sebagai daerah otonomi khusus. Untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut ditempuhlah perjuangan tingkat pusat untuk mendapatkan legitimasi (diakui) sebagai SKPD.

Adapun Visi dan Misi Baitul Mal Aceh Timur

a. Visi

Menjadi Baitul Mal Kabupaten yang profesional, transparan dan amanah dalam penyelenggaraan ZIS.⁷¹

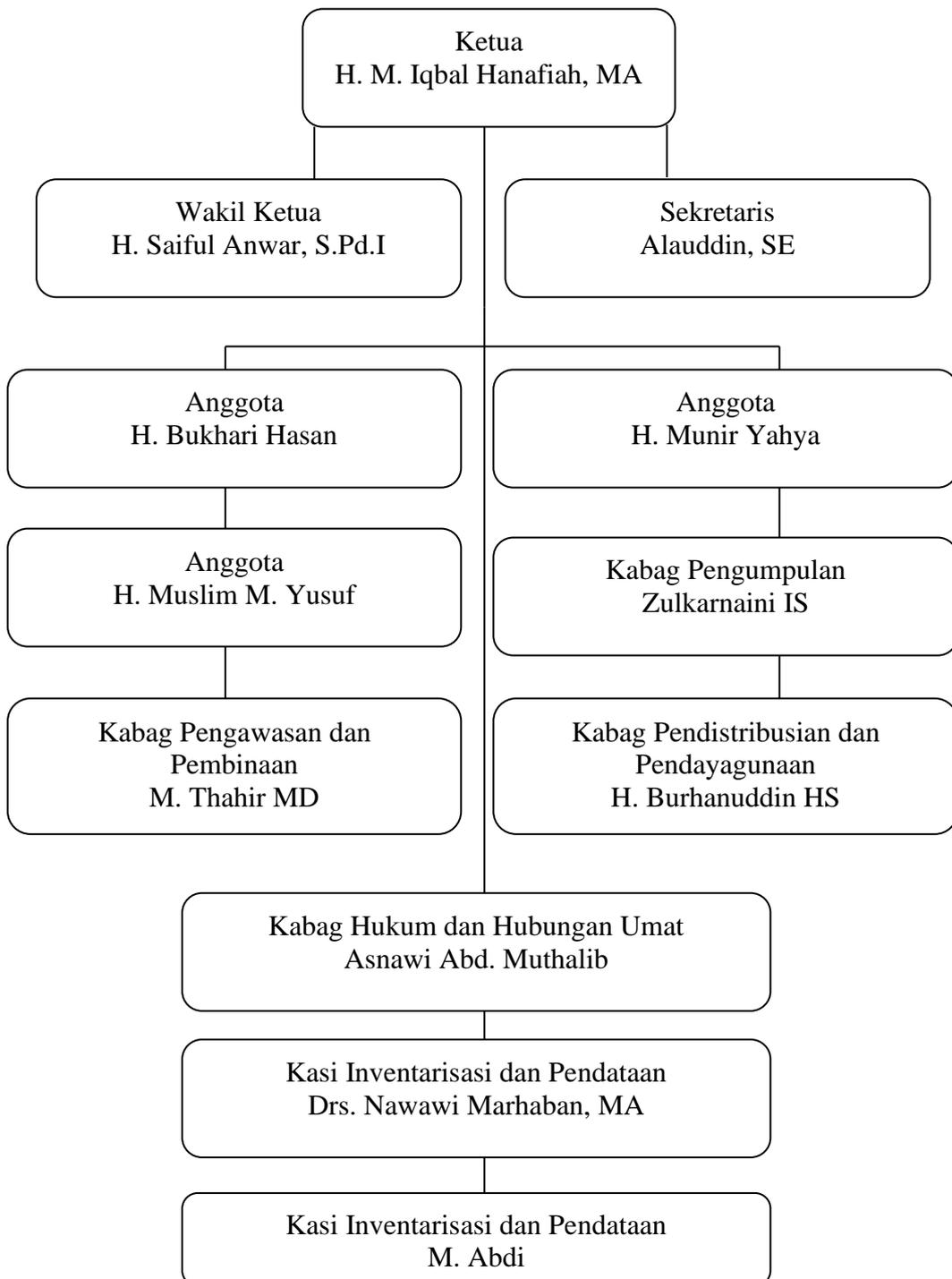
b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan berkualitas kepada muzakki, mustahiq dan masyarakat
- 2) Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan zakat, harta wakaf dan harta agama
- 3) Memberikan konsultasi dan advokasi bidang zakat, harta wakaf, harta agama dan perwalian/perwarisan
- 4) Memberdayakan zakat produktif dan harta agama untuk meningkatkan kesejahteraan umat dan kaum duafa

⁷¹ Sumber Primer 2022

- 5) Meningkatkan assesment dan kinerja baitul Mal Kabupaten Aceh Timur dan Baitul Mal Gampong.

4.2 Struktur Organisasi Baitul Mal Aceh Timur



Sumber: Kantor Baitul Mal Aceh Timur

4.3 Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|-----------|----------------|
| Laki-laki | 58 | 63,04 % |
| Perempuan | 34 | 36,95 % |
| Total | 92 | 100% |

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan keterangan tabel 4.1 diatas, menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 58 orang sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 34 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki dengan jumlah 58 orang (63,04%).

2. Karakteristik Berdasarkan Umur

Data mengenai umur responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Umur

| Umur | Frekuensi | Persentase |
|--------------|-----------|-------------|
| 17-24 Tahun | 10 | 10,86% |
| 25-34 Tahun | 45 | 48,91% |
| 35-44 Tahun | 27 | 29,34% |
| 45-54 Tahun | 10 | 10,86% |
| Total | 92 | 100% |

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, menunjukkan bahwa umur responden sebagian besar adalah 25-34 tahun sebanyak 45 responden, umur 17-24 tahun sebanyak 10 responden, umur 35-44 tahun sebanyak 27 responden dan umur 45-

54 tahun sebanyak 10 responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur antara tahun 25-34 tahun sebanyak 45 orang (48,91%).

3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data mengenai pendidikan terakhir responden *muzakkī* di Baitul Mal Aceh Timur adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| Pendidikan | Frekuensi | Presentase |
|-------------------|------------------|-------------------|
| SD | 6 | 6,52% |
| SMP | 5 | 5,43% |
| SMA/SMK | 29 | 31,52% |
| Perguruan Tinggi | 52 | 56,52% |
| Total | 92 | 100% |

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden perguruan tinggi sebanyak 52 responden, SMA sebanyak 29 responden, SD sebanyak 6 responden dan SMP sebanyak 5 responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar adalah berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 52 responden (56,52%).

4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Frekuensi | Presentase |
|----------------------|------------------|-------------------|
| Pegawai Swasta | 10 | 10,86% |
| Wiraswasta | 45 | 48,91% |
| Pegawai Negeri Sipil | 34 | 36,95% |
| Buruh | 3 | 3,26% |
| Total | 92 | 100% |

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, menunjukkan bahwa responden menurut pekerjaan wiraswasta sebanyak 45 responden, pegawai negeri sipil sebanyak 34, pegawai swasta sebanyak 10 responden dan buruh sebanyak 3 responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar adalah wiraswasta sebanyak 45 responden (48,91%).

5. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan *Muzakkī*

Adapun data mengenai pendapatan *muzakkī* di Baitul Mal Aceh Timur yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.5
Responden Berdasarkan Pendapatan *Muzakki*

| Pendapatan Muzakki | Frekuensi | Presentase (%) |
|----------------------------|------------------|-----------------------|
| Rp.3.000.000-Rp.5.000.000 | 21 | 22,82% |
| Rp.5.000.000-Rp.8.000.000 | 46 | 50% |
| Rp.8.000.000-Rp.10.000.000 | 25 | 27,17% |
| Total | 92 | 100% |

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Dari tabel di 4.5, responden berdasarkan pendapatan yaitu Rp.3.000.000-Rp.5.000.000 berjumlah 21 orang dengan persentase 22,82%. Pendapatan berjumlah Rp.5.000.000-Rp.8.000.000 dimiliki 46 orang dengan persentase 50% dan pendapatan Rp.8.000.000-Rp.10.000.000 berjumlah 25 orang dengan persentase 27.17%. Maka dari itu, secara umum pendapatan muzakki yaitu Rp.5.000.000-Rp.8.000.000 dengan persentase 50%.

4.4 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan dari kelayakan setiap butir-butir angket yang diajukan, sehingga suatu variabel dapat diidentifikasi. Alat ukur yang dapat digunakan dalam pengujian validitas suatu angket atau

keusioner adalah angka hasil korelasi antara skor angket dengan skor keseluruhan responden terhadap informasi dalam kuesioner. Ukuran valid tidaknya suatu pertanyaan dapat dilihat dari output *SPSS Versi 17.0* berupa nilai item total statistik masing-masing butir angket.⁷²

Suatu butir angket dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil output SPSS yang diperoleh untuk uji validitas dari variabel kualitas pelayanan, sistem pengelolaan terhadap minat *muzakkī* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

| No. Item | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|---|--------------|-------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X₁) | | | |
| 1 | 0,304 | 0,170 | Valid |
| 2 | 0,408 | 0,170 | Valid |
| 3 | 0,305 | 0,170 | Valid |
| 4 | 0,812 | 0,170 | Valid |
| 5 | 0,362 | 0,170 | Valid |
| 6 | 0,467 | 0,170 | Valid |
| Sistem Pengelolaan (X₂) | | | |
| 1 | 0,501 | 0,170 | Valid |
| 2 | 0,604 | 0,170 | Valid |
| 3 | 0,533 | 0,170 | Valid |
| 4 | 0,487 | 0,170 | Valid |
| 5 | 0,278 | 0,170 | Valid |
| 6 | 0,498 | 0,170 | Valid |
| Minat Muzakki (Y) | | | |
| 1 | 0,371 | 0,170 | Valid |
| 2 | 0,580 | 0,170 | Valid |
| 3 | 0,433 | 0,170 | Valid |
| 4 | 0,551 | 0,170 | Valid |
| 5 | 0,597 | 0,170 | Valid |

Sumber: *Output SPSS 17.0*, 2022

⁷² Priyatama, *Buku Sakti Kuasai SPSS Pengelolaan Data & Analisis Data*,..., h. 50

Seleksi pengambilan keputusan item yang valid dengan cara membandingkan nilai korelasi *product moment* dari *pearson* dengan taraf signifikansi 5% dengan jumlah responden 92 diperoleh r_{tabel} sebesar 0,170.

Dari tabel 4.6 diatas, hasil uji validitas dapat dilihat bahwa nilai dari seluruh item-item dalam setiap variabel X_1 , X_2 , dan Y lebih besar dari pada r_{tabel} . Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item-item pada setiap variabel bersiat valid.

4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan instrumen atau alat ukur. Setelah diuji validitasnya dan diperoleh item-item yang valid, kemudian dicari koefisien reliabilitasnya. Perhitungan reliabilitas ini dilakukan dengan cara mencari nilai *Cronbach's Alpha*. Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada sampel, terbukti bahwa instrumen-instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dianggap handal atau reliabel karena semua variabel memiliki koefisien *alpha* lebih besar dari r_{tabel} . Dengan demikian, secara keseluruhan layak digunakan dalam penelitian ini.⁷³ Hasil dari uji reliabilitas instrumen penelitian ini secara ringkas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach Alpha</i> | <i>Critical Value</i> | Keterangan |
|----------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------|
| Kualitas Pelayanan | 0,310 | 0,170 | Reliabel |
| Sistem Pengelolaan | 0,427 | 0,170 | Reliabel |
| Minat <i>Muzakkī</i> | 0,390 | 0,170 | Reliabel |

⁷³*Ibid*, h. 60

Sumber : *Output SPSS 17.0, 2022*

Berdasarkan uji reliabilitas diatas, dapat dikatakan bahwa seluruh item reliabel. Ini dapat dilihat dari keseluruhan item pertanyaan memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari r_{tabel} . Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item-item dalam setiap variabel pada kuesioner adalah reliabel memiliki arti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

4.6 Uji Asumsi Klasik

4.6.1 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korealisasi antar variabel bebas (independen), model regresi yang baik sebaiknya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Alat statistik yang sering digunakan untuk menguji gangguan multikolinearitas adalah nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinariatas dengan *SPSS Versi 17.0* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinearitas

| Variabel | <i>Tolerance</i> | VIF | Keterangan |
|--------------------|------------------|-------|-------------------------|
| Kualitas Pelayanan | 0,763 | 1,047 | Bebas Multikolinearitas |
| Sistem Pengelolaan | 0,894 | 1,026 | Bebas Multikolinearitas |

Sumber : *Output SPSS 17.0, 2022*

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang dilakukan, pada variabel kualitas pelayanan dengan nilai *tolerance* $0,763 > 0,1$ dan nilai $1,047 < 10$. Dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan tidak terjadi multikolinearitas.

Pada variabel Sistem Pengelolaan dengan nilai *tolerance* $0,894 > 0,1$ dan nilai $1,026 < 10$. Dapat disimpulkan bahwa pada variabel sistem pengelolaan tidak terjadi multikolinearitas.

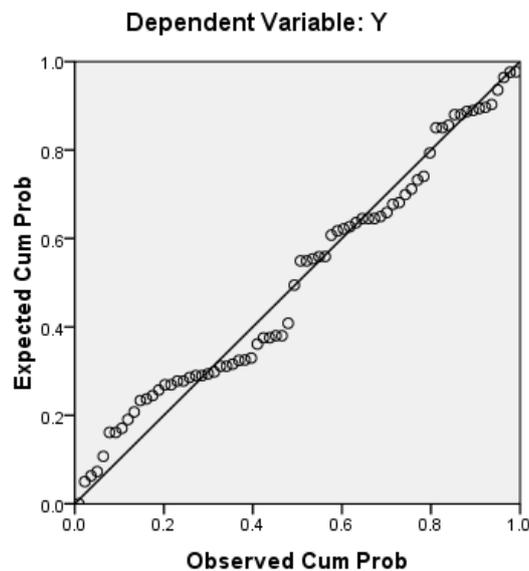
4.6.2 Uji Normalitas

Uji Normalitas residual digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal.

Metode yang digunakan yaitu metode grafik dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik. Normal P-Plot or Regresion.

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: *Output SPSS 17.0, 2022*

Berdasarkan grafik Normal P-Plot pada gambar di atas diketahui bahwa titik yang menyebar hampir mengikuti garis lurus. Apabila titik-titik yang menyebar

hampir mengikuti garis lurus, maka dapat dikatakan bahwa *residual* telah terdistribusi normal atau data-data yang tersebar telah memenuhi asumsi normalitas.

4.6.3 Uji Linearitas

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah empat variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak, korelasi yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel *predictor* atau independen (X) dengan variabel kriterium dependen (Y). Dalam beberapa sebelum dilakukannya analisis regresi linear.⁷⁴ Hasil pengujian linearitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Linearitas

| | | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-----|---------------|--------------------------|----------------|----|-------------|------|------|
| Y * | Between | (Combined) | 5.029 | 5 | 1.006 | .834 | .530 |
| X1 | Groups | Linearity | .226 | 1 | .226 | .188 | .666 |
| | | Deviation from Linearity | 4.803 | 4 | 1.201 | .996 | .416 |
| | Within Groups | | 79.582 | 66 | 1.206 | | |
| | Total | | 84.611 | 71 | | | |

⁷⁴*Ibid.*, h. 105

ANOVA Table

| | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------------------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| Y * X2 Between Groups (Combined) | 4.406 | 4 | 1.101 | .920 | .458 |
| Linearity | 2.787 | 1 | 2.787 | 2.328 | .132 |
| Deviation from Linearity | 1.619 | 3 | .540 | .451 | .718 |
| Within Groups | 80.206 | 67 | 1.197 | | |
| Total | 84.611 | 71 | | | |

Sumber : *Output SPSS 17.0, 2022*

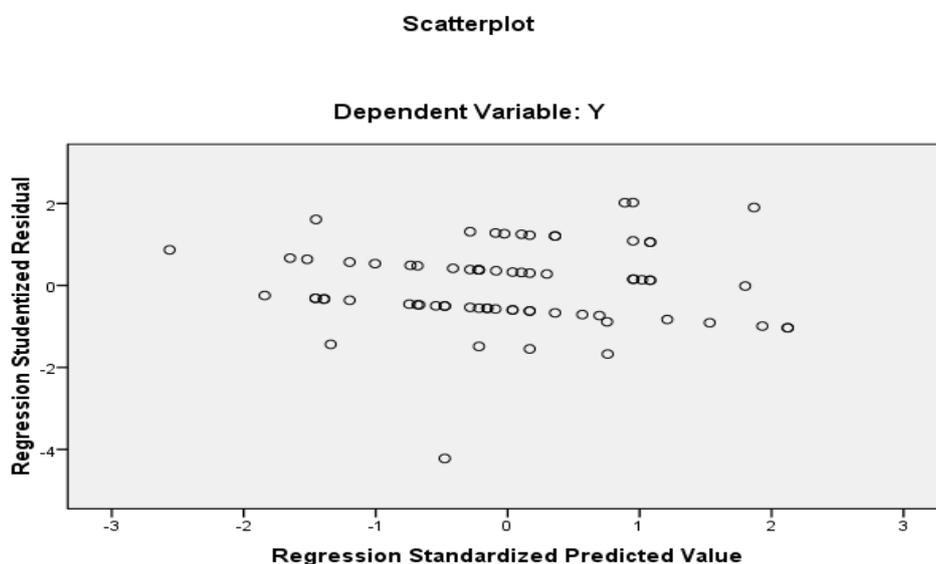
Berdasarkan nilai signifikan dari output di atas, diperoleh nilai *Deviation from Linearity* untuk variabel X_1 yaitu 0,416 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel minat.

Nilai *Deviation from Linearity* untuk X_2 yaitu 0,718 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel sistem pengelolaan dengan variabel kepuasan.

4.6.4 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heterokedastisitas. Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada gambar *Scatterplot*, seperti pada gambar dibawah:

Gambar 4.3
Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber : *Output SPSS 17.0, 2022*

Berdasarkan gambar diatas terlihat bahwa sebaran titik-titik tidak membentuk suatu pola atau alur tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas. Asumsi klasik tentang heterokedastisitas dalam model ini terpenuhi yaitu bebas dari heterokedastisitas.

4.7 Uji Hipotesis

4.7.1 Uji Regresi Berganda

Suatu model persamaa regresi sederhana digunakan untuk menjelaskan hubungan antara satu variabel independen dengan variabel yang lain. Dalam penelitian ini model persamaan regresi linear berganda yang disusun untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sistem pengelolaan terhadap kepuasan *muzakkī* pada Baitul Mal Aceh Timur. Analisis regresi dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Analisis Regresi Berganda

| | | Coefficients ^a | | | | | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | | Collinearity Statistics | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 13.832 | 3.927 | | 3.663 | .000 | | |
| | X1 | 0.40 | .116 | .040 | -.342 | .724 | .993 | 1.028 |
| | X2 | .218 | .176 | .148 | 1.438 | .131 | .984 | 1.012 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber : *Output SPSS 17.0, 2022*

Hasil analisis regresi berganda terhadap pengaruh kualitas pelayanan dan sistem pengelolaan terhadap minat *muzakkī* pada Baitul Mal Aceh Timur yaitu sebagai berikut :

$$Y = 13.832 (\text{constant}) + 0,040 (X_1) + 0,218 (X_2)$$

Keterangan :

Y = Minat *Muzakkī*

X1= Kualitas Pelayanan

X2 = Sistem Pengelolaan

Dari hasil persamaan regresi berganda di atas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Dari koefisien regresi diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 13.832. apabila seluruh variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (X_1), Sistem Pengelolaan (X_2) nilainya sama dengan nol atau konstan maka besarnya minat *muzakkī* membayar zakat (Y) sebesar 13.832.

- b. Kualitas pelayanan berpengaruh positif yaitu 0,040 yang memberikan arti bahwa terhadap minat *muzakkī* membayar zakat di Baitul Mal Aceh Timur. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 skor tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan maka minat *muzakkī* membayar zakat di Baitul Mal Aceh Timur bertambah sebesar 0,040.
- c. 0,218 memberikan arti bahwa Sistem Pengelolaan berpengaruh positif terhadap minat *muzakkī* membayar zakat di Baitul Mal Aceh Timur. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 skor tanggapan responden mengenai sistem pengelolaan maka akan mempengaruhi minat *muzakkī* membayar zakat di Baitul Mal Aceh Timur.

Berdasarkan hasil persamaan regresi diatas maka dapat diketahui bahwa variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap minat *muzakkī* membayar zakat di Baitul Mal Aceh Timur adalah variabel Sistem Pengelolaan. Hal ini dapat dilihat dari hasil koefisien regresi sebesar 0,218 yang menunjukkan nilai koefisien regresi yang terbesar jika dibandingkan dengan nilai koefisien regresi dari variabel kualitas pelayan.

4.7.2 Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. *Adjusted R²* koefisien determinasi (R^2) mempunyai nilai berkisar antara $0 < R^2 < 1$. Nilai *adjusted R²* yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.⁷⁵

⁷⁵*Ibid.*, h. 110

Tabel 4.11
Hasil Uji Determinasi R²

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .191 ^a | .037 | -.006 | 1.09484 |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : *Output SPSS 17.0*, 2022

Hasil uji *adjusted R²* pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,006 yang berarti bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan sistem pengelolaan terhadap minat *muzakkī* adalah sebesar 0,6%, sedangkan sisanya sebesar 99,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4.7.3 Uji t (Uji Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengambilan keputusan ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai signifikansi dari nilai t hitung masing-masing koefisien regresi dengan tingkat signifikansi yang telah ditetapkan. Jika signifikansi t hitung lebih besar dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) diterima yang berarti variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.⁷⁶

⁷⁶*Ibid.*, h. 115

Tabel 4. 12
Hasil Uji t
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 14.384 | 3.927 | | 3.663 | .000 |
| X1 | .040 | .118 | .040 | .262 | .328 |
| X2 | .218 | .146 | .178 | 1.932 | .217 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: *Output SPSS 17.0, 2022*

Hasil analisis dengan bantuan *SPSS versi 17.0* diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Uji t variabel kualitas pelayanan terhadap minat *muzakkī*

Diketahui besarnya nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan 0,262 dengan nilai sig 0.328 > 0,05, maka H_1 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap minat *muzakkī* pada Baitul Mal Aceh Timur

2. Uji t variabel Sistem Pengelolaan terhadap minat *muzakkī*

Diketahui besarnya nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan 1.932 dengan nilai sig 0.217 > 0,05, maka H_2 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa sistem pengelolaan mempunyai pengaruh positif terhadap minat *muzakkī* pada Baitul Mal Aceh Timur.

4.7.4 Uji F (Uji Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.⁷⁷ Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai F hitung dengan melihat tingkat signifikansinya, kemudian membandingkan dengan taraf signifikansi yang telah ditetapkan (5% atau 0,05). Maka diperoleh hasilnya :

Tabel 4.13
Hasil Uji F

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|------|-------------------|
| 1 | Regression | 3.102 | 3 | 1.034 | .479 | .138 ^a |
| | Residual | 81.509 | 68 | 1.199 | | |
| | Total | 84.611 | 71 | | | |

a. Predictors: (Constant) X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : *Output SPSS 17.0, 2022*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari Uji ANOVA atau F test didapat nilai F hitung sebesar 0,479 dan signifikansi pada $0,138 > \alpha = 0,05$. Hal ini berarti kualitas pelayanan (X_1) dan Sistem Pengelolaan (X_2) secara simultan (bersama-sama) tidak berpengaruh terhadap minat *muzakkī* (Y) atau berarti tidak signifikan.

4.8 Interpretasi Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sistem pengelolaan terhadap minat *muzakkī* pada Baitul Mal Aceh Timur. Variabel yang terdapat pada penelitian ini terbatas pada faktor kualitas pelayanan

⁷⁷ Modul SPSS 24, Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa, 2019, h. 25

dan sistem pengelolaan. Pada penelitian ini tidak semua variabel berpengaruh signifikan baik itu secara parsial maupun secara simultan terhadap minat *muzakkī*.

4.8.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Minat *Muzakkī*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,40. Dari hasil uji t pada variabel (X_1) kualitas pelayanan menyatakan bahwa signifikansi uji t lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikansi terhadap minat *muzakkī* dinyatakan diterima. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula minat *muzakkī*. Faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat *muzakkī* di Baitul Mal Aceh Timur. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang membuat *muzakkī* membayar zakat di Baitul Mal Aceh Timur

4.8.2 Sistem Pengelolaan Tidak Berpengaruh Terhadap Minat *Muzakkī*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa pengelolaan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,217. Dari hasil uji t pada variabel (X_2) sistem pengelolaan menyatakan bahwa signifikansi uji t lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis yang menyatakan sistem pengelolaan tidak berpengaruh secara signifikansi terhadap minat *muzakkī* dinyatakan ditolak. Faktor sistem pengelolaan tidak berpengaruh positif terhadap minat *muzakkī* di Baitul Mal, hal ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan bukan faktor utama yang membuat *muzakkī* membayar zakat di Baitul Mal Aceh Timur.

4.8.3 Minat *Muzakkī*

Minat *muzakkī* berkaitan erat dengan kualitas pelayanan karena mampu memberikan dorongan kepada *muzakkī* untuk membayar zakat. Dengan adanya kualitas pelayanan, maka muzakki juga lebih berminat untuk menyetorkan zakat pada Baitul Mal Aceh Timur. Hasil uji R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai *adjusted R²* sebesar 0,006 yang berarti kualitas berpengaruh terhadap minat *muzakkī* membayar zakat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat peneliti simpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,328. Dari hasil uji t pada variabel (X_1) kualitas pelayanan menyatakan bahwa signifikansi uji t lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikansi terhadap minat *muzakkī* dinyatakan diterima. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula minat *muzakkī*. Faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat *muzakkī* di Baitul Mal Aceh Timur. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang membuat *muzakkī* membayar zakat di Baitul Mal Aceh Timur
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa sistem pengelolaan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,217. Dari hasil uji t pada variabel (X_2) sistem pengelolaan menyatakan bahwa signifikansi uji t lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis yang menyatakan sistem pengelolaan tidak berpengaruh secara signifikansi terhadap minat *muzakkī* dinyatakan ditolak. Faktor sistem pengelolaan tidak berpengaruh positif terhadap minat *muzakkī* di Baitul Mal, hal ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan bukan faktor utama yang membuat *muzakkī* membayar zakat di Baitul Mal Aceh Timur.

5.2 Saran

Adapun saran yang peneliti jabarkan dalam penelitian ini kepada:

1. Pihak Baitul Mal

- a. Pihak Baitul Mal seharusnya memperhatikan pelayanan kepada masyarakat agar minat masyarakat dalam membayar zakat, infak dan sedekah lebih meningkat
- b. Pihak Baitul Mal seharusnya memperhatikan kebutuhan masyarakat agar daya tarik masyarakat untuk membayar zakat di Baitul Mal Aceh Timur lebih meningkat.

2. Masyarakat

- a. Masyarakat seharusnya memperhatikan program yang dilaksanakan Baitul Mal agar minat membayar zakat dapat ditingkatkan pada Baitul Mal Aceh Timur
- b. Masyarakat seharusnya lebih mendukung program Baitul Mal Aceh Timur dengan membayar zakat secara rutin.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Fuji, *Pengelolaan Barang Milik Daerah*, Palembang: YPLBBA, 2019
- Ali Bagenda, *Jika Sedekah Menjadi Lifestyle*, Yogyakarta: Deepublish, 2020
- Atmadjati Arista, *Layanan Prima dalam Praktik Saat ini*, Yogyakarta: Deepublish, 2018
- Azwari, *Fiqh: Zakat, Sedekah dan Wakaf*, Jakarta: Devisi Kencana, 2020
- Berkah Qadariah, *Fikih Zakat, Infaq dan Sedekah*, Jakarta: Kencana, 2020
- Fauza Rahmawati, *Kualitas Pelayanan*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020
- Hakim Rahmat, *Manajemen Zakat: Histori, Konsepsi dan Implementasi*, Jakarta: Kencana, 2020
- Hariansyah, *Metodologi Penelitian: Suatu Tinjauan Konsep dan Konstruksi*, Jakarta: Qiara Media, 2019
- Hermawan Iwan, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method*, Jakarta: Hidayatul Media, 2019
- Hudaifah Ahmad, *Sinergi Pengelolaan Zakat di Indonesia*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020
- Inayah Nurul, *Hubungan Kepercayaan, Transparansi, Dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Badan Amil Zakat (Studi Kasus di Kecamatan Tegalsari Banyuwangi)*, Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 1, No. 2, 2018.
- Indahingwati Asmara, *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi*, Surabaya: Jakad Publshing, 2019
- Jajuli Sulaiman, *Ekonomi Dalam AL-Qur'an*, Yogyakarta: Deepublish, 2018
- Kamaruddin, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta: Qiara Media, 2019
- Komaruddin, *Kurikulum Berbasis Sekolah*, Jakarta: UNJ Press, 2020
- Mahardika Wahyu Rama Margi, *Faktor-Faktor Eksternal Yang Mempengaruhi Muzakki Menyalurkan Zakat, Infaq Dan Shodaqoh Melalui Lembaga Amil Zakat Solopeduli*, Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Vol. 2, No. 2, 2018.

- Mirawati Nenden, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Muzakki Membayar Zakat*, Jurnal Dinamika Penelitian: Media Komunikasi Sosial Keagamaan, Vol.19, No. 1, 2019
- Muhyiddin Nurlina T., *Ekonomi Bisnis Menurut Perspektif Islam dan Konvensional*, Malang: Peneleh, 2020
- Nasar M. Fuad, *Esei-Esei Zakat Aksi Kolektif Melawan Kemiskinan*, Yogyakarta: GRE Publishing, 2018
- Noviyanti, *Faktor Pelayanan yang Profesional Terhadap Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Qiara Media, 2020
- Nurdin Ismail, *Metodologi Penelitian Sosial*, Surabaya: Cendikia, 2019
- Nurjaman Asep Rudi, *Pendidikan Agama Islam*, Jakarta: Bumi Aksara, 2020
- Nurman Baihaki, *Anak Rajin Sedekah*, Jakarta: Kanak Media, 2020
- Rahmadana Muhammad Fitri, *Pelayanan Publik*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020
- Rahmadani Herlambang, *Bunga Rampai Penelitian Dalam Pendidikan Agama Islam*, Yogyakarta: Deepublish, 2020
- Retnowati Wahyu Indah, *Hapus Gelisah dengan Sedekah*, Jakarta: Qultum Media, 2019
- Rochman Tefur, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki Di Amil Zakat Daerah Kabupaten Cilacap tahun 2019*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 10, No. 2, 2019.
- Saifuddin, *Pengelolaan Pembelajaran Teoritis dan Praktis*, Yogyakarta: Deepublish, 2018
- Salistinawati, *Kualitas Pelayanan Birokrasi Nasional*, Jakarta: Grasindo, 2018
- Santoso Sony, *Zakat Sebagai Ketahanan Nasional*, Yogyakarta: Deepublish, 2018
- Satria Naufal Prima, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Donatur Membayar ZIS Di Surabaya tahun 2019*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 2, No. 3, 2019.
- Sawir Muhammad, *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: Deepublish, 2020

- Sodikin Djuang Fajar, *Pendekatan Program Berbasis Spasial*, Bandung: Cendikia Press, 2020
- Sugiono, *Memahami Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009
- Sumargo Bagus, *Teknik Sampling*, Jakarta: UNJ Press, 2020
- Sutrisno, *Peningkatan Minat dan Motivasi*, Malang: Ahli Media Press, 2020
- Syaquila Aleeya, *Mukjizat Sedekah Lipat Ganda Sampai 700 Kali*, Yogyakarta: Puskata Al-Uswah, 2020
- Walujo Djoko Adi, *Pengendalian Kualitas*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020
- Yanti Sri, *Minat Masyarakat Dalam Menyalurkan Zakat ke Badan Amil Zakat Nasional*, Jurnal Al-Muqayyad, Vol. 1, No. 2, 2018
- Yazid Azy Athoilah, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Muzakki Menunaikan Zakat*, Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Vol. 8, No. 2, 2018.

ANGKET

Nama :
 Usia :
 Jenis Kelamin :
 Pendidikan Terakhir :

Mohon untuk memberi tanda (√) pada setiap pernyataan yang anda pilih

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

N = Netral

STS = Sangat tidak setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

| Aspek | Pertanyaan | Indikator | Penilaian | | | | |
|---|--|---|-----------|---|---|----|-----|
| | | | SS | S | N | TS | STS |
| Pelayanan (Muhammad Fitri Ramadhana, 2020) | 1. Apakah fasilitas yang diberikan mengutamakan kenyamanan bagi muzakki dalam membayar zakat di Baitul Mal Aceh Timur? | Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) | | | | | |
| | 2. Apakah petugas memberikan informasi yang mudah dipahami dan akurat kepada nasabah? | Kehandalan (<i>Reliability</i>) | | | | | |
| | 3. Apakah pegawai selalu siap dan cepat dalam menyelesaikan keluhan nasabah? | Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | | | | | |
| | 4. Apakah pegawai menjelaskan adanya jaminan saat memberi pelayanan kepada muzakki dalam membayar zakat? | Jaminan (<i>Assurance</i>) | | | | | |
| | 5. Apakah pegawai selalu santun dalam berbicara kepada muzakki saat membayar zakat? | Empati (<i>Empathy</i>) | | | | | |
| Pengelolaan (Fuji | 6. Apakah pegawai | Perencanaan | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------|---|-------------------------------------|--|--|--|--|
| Agustina, 2019) | menjelaskan secara jelas kepada muzakki mengenai perencanaan yang akan dilaksanakan? 7. Apakah perencanaan itu dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat? | | | | | |
| | 8. Apakah pengelolaan program itu juga diorganisasikan secara sistematis? | Pengorganisasian | | | | |
| | 9. Apakah pegawai memberikan arahan yang jelas kepada para staf dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya? | Pengarahan | | | | |
| | 10. Apakah pegawai mengawasi pengelolaan program yang dilaksanakan? 11. Apakah pegawai mengawasi pelaksanaan SOP program yang dilaksanakan? | Pengawasan | | | | |
| Minat (Miftahul Jannah, 2019) | 12. Apakah ada unsur keterpaksaan dalam menyetorkan zakat di Baitul Mal Aceh Timur? 13. Apakah promosi program yang dilaksanakan | Perasaan Senang Ketertarikan | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--------------|--|--|--|--|--|
| | <p>membuat muzakki lebih tertarik membayar zakat?</p> <p>14. Apakah ada peningkatan dari muzakki setelah diberikan promosi tersebut?</p> | Perhatian | | | | | |
| | <p>15. Apakah pegawai memberi himbauan masyarakat agar selalu menyetorkan zakat di Baitul Mal?</p> <p>16. Adakah kritik dan saran yang diberikan masyarakat terhadap Baitul Mal?</p> | Keterlibatan | | | | | |

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : **Adrikal Muna**
2. Tempat / Tanggal Lahir : Matang Rayeuk, 05 Januari 1998
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Status : Lajang
6. Alamat : Dusun Nelayan Desa Matang Rayeuk
Kec. Idi Timur, Kab. Aceh Timur
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. No Telp/HP : 0822 7911 4516
9. Riwayat Pendidikan :
 - a. MIN/SD : SD Negeri 1 Idi Timur
 - b. MTsN/SMP : SMP Negeri 1 Peudawa
 - c. MAN/SMU : SMA Negeri 1 Idi Rayeuk
 - d. Perguruan Tinggi : IAIN Langsa Masuk Tahun 2017 Sampai
Sekarang
10. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : M. Nasir
 - b. Ibu : Salbiah
 - c. Alamat : Dusun Nelayan Desa Matang Rayeuk
Kec. Idi Timur, Kab. Aceh Timur



KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
NOMOR 251 TAHUN 2022
TENTANG
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA,

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran penyusunan skripsi mahasiswa Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa maka dipandang perlu untuk menetapkan Dosen Pembimbing skripsi;
- b. bahwa personil yang namanya tersebut dalam Lampiran Surat Keputusan ini dianggap memenuhi syarat dan mampu untuk ditetapkan sebagai Dosen Pembimbing Skripsi sebagaimana dimaksud;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa tentang Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 376 Tahun 2009 tentang Dosen;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 146 Tahun 2014 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Zawiyah Cot Kala Langsa menjadi Institut Agama Islam Negeri Langsa;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/17201, tanggal 24 April 2019, tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 140 Tahun 2019, tanggal 09 Mei 2019, tentang Pengangkatan Dekan dan Wakil Dekan pada Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
- Memperhatikan: Hasil Seminar Proposal Skripsi Mahasiswa Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tanggal 19 Maret 2021;
- MEMUTUSKAN :
- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PRODI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
- Kesatu : Menetapkan **Fabriansah, Lc, MA** sebagai Pembimbing I dan **Juli Dwina Puspita Sari, M.Bus (ADV)** sebagai Pembimbing II untuk penulisan skripsi mahasiswa atas nama **Adrikal Muna NIM 4042017002** dengan judul skripsi "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem Pengelolaan Dana pada Baitul Mal terhadap Minat Muzzaki Membayar Zakat (Studi Kasus di Kabupaten Aceh Timur)**";
- Kedua : Masa pembimbingan dilakukan maksimal selama enam bulan, dengan ketentuan :
1. setiap bimbingan harus mengisi Lembar Konsultasi yang tersedia;
2. perubahan judul skripsi tidak diperkenankan kecuali atas persetujuan Ketua Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa;
3. selama melaksanakan tugas ini kepada Pembimbing I dan Pembimbing II diberikan honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada IAIN Langsa;
- Ketiga : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini;



Tembusan :

1. Ketua Jurusan/Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf FEBI IAIN Langsa;
2. Pembimbing I dan II;
3. Mahasiswa yang bersangkutan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Meurandeh – Kota Langsa – Aceh, Telepon 0641) 22619 – 23129; Faksimili(0641) 425139;
Website: www.febi.iainlangsa.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B/596/In.24/LAB/PP.00.9.06/2022

Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri

Langsa menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

NAMA : ADRIKAL MUNA

NIM : 4042017002

PROGRAM STUDI : Manajemen Zakat Waqaf

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM
PENGELOLAAN DANA PADA BAITUL MAL
TERHADAP MINAT MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT
(Studi Kasus di Kabupaten Aceh Timur)

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 35% pada naskah skripsi yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti sidang munaqasyah.

Langsa, 07 Juni 2022 *AP*
Kepala Laboratorium FEBI

Mastura, M.E.I

NIDN. 2013078701