

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

Rizky Andika^{1*}, Uswah Hasanah²

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara^{*1}

^{*1}email: Riskybaru8908@gmail.com

<i>Artikel Info</i>			
Received: <i>March 07, 2022</i>	Revised: <i>April 04, 2022</i>	Accepted: <i>May 15, 2022</i>	Published: <i>June 22, 2022</i>

This study aims to determine the effect of the zakat pickup service system and account transfer on the satisfaction of Muzaki Lazismu in Medan City. The research method used in this study is a quantitative method. The method in this study, the sample taken as many as 85 respondents. The technique used is Probability Sampling using the Simple Random Sampling method. The types of data used in this research are primary and secondary. The data collection technique used is a questionnaire. The data analysis technique is respondent descriptive, descriptive statistical analysis, classical assumption test, multiple regression test, and hypothesis testing processed by SPSS V 24.0 program. The results of this study indicate that the known value of the coefficient of determination (R²) is 0.169 or 16.9% while 83,1% is determined by other factors.

Obtained tcount 3,069 with Sig. smaller than the t-value of 0.003 < 0.05 for the X1 variable, then a t-table with Df = 56 (2.003) is obtained, so the t-value is 3.069 > 2.003, so it can be concluded: "The Effect of Variable X1 on Variable Y" is significant. For Variable X2, tcount is 1,100 with Sig. is greater than the value of t value 0.276 >

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem layanan jemput zakat dan transfer rekening terhadap kepuasan Muzaki Lazismu Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 85 responden. Teknik yang digunakan yaitu Probability Sampling dengan menggunakan metode Simple Random Sampling. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data adalah deskriptif responden, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, dan uji hipotesis diolah dengan program SPSS V 24.0 Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diketahui nilai Koefisien Determinasi (R²) adalah sebesar 0,169 atau 16,9% sedangkan 83,1% ditentukan oleh faktor lain.

Diperoleh thitung 3,069 dengan Sig. lebih kecil dari nilai t nilai 0,003 < 0,05 untuk variabel X1, maka diperoleh ttabel dengan

0.05 for the X2 variable, then the obtained t table with Df = 56 (2.003) then the t-value is $1.100 < 2.003$, so it can be concluded: "The effect of Variable X1 on Variable Y" is not significant. Obtained fcount 6.996 with Sig. smaller than the f value $0.002 < 0.05$ for the X variable, then ftable is obtained with Dk = 57 in the percentage level of 0.05, namely ftable 2.77, then the fcount value is $6.996 > 2.77$, so it can be concluded: "The effect of Variables X1 and X2 Simultaneously with Variable Y "is significant.

Keywords: Zakat Pick-up Service System, Account Transfer Service, Muzaki Satisfaction

Df = 56 (2,003) maka diperoleh nilai thitung sebesar $3,069 > 2,003$, sehingga disimpulkan: "Pengaruh Variabel X1 terhadap Variabel Y" adalah signifikan. Untuk Variabel X2 Diperoleh t hitung 1,100 dengan Sig. lebih besar dari nilai t nilai $0,276 > 0,05$ untuk variabel X2, maka diperoleh ttabel dengan Df = 56 (2,003) maka diperoleh nilai thitung sebesar $1,100 < 2,003$, sehingga disimpulkan: "Pengaruh Variabel X1 terhadap Variabel Y" adalah tidak signifikan. Diperoleh f hitung 6,996 dengan Sig. lebih kecil dari nilai f nilai $0,002 < 0,05$ untuk variabel X, maka diperoleh ftabel dengan Dk = 57 dalam taraf persentase 0,05 yaitu ftabel 2,77, maka diperoleh nilai fhitung sebesar $6,996 > 2,77$, sehingga disimpulkan: "Pengaruh Variabel X1 dan X2 secara Simultan terhadap Variabel Y" adalah signifikan.

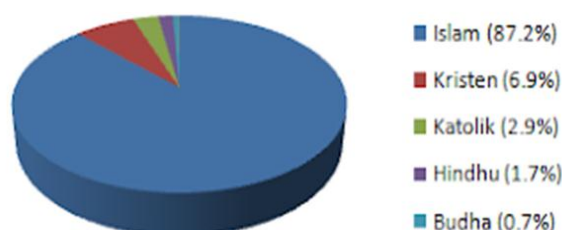
Kata Kunci : Sistem Layanan Jemput Zakat, Layanan Transfer Rekening, Kepuasan Muzaki

A. Pendahuluan

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

penduduknya adalah muslim, hal tersebut dapat dibuktikan dengan data yang telah dipublikasi oleh Badan Pusat Statistik, adapun data tersebut adalah sebagai berikut:

Gambar. 1
Persentase Agama Di Indonesia



Sumber. www.bps.go.id

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

lain-lainnya. Salah satu lembaga zakat yang ada di Kota Medan, yang terus memberikan inovasi adalah LAZISMU.

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

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

Layanan jemput zakat dan transfer rekening merupakan salah satu pelayanan yang terdapat pada strategi fundraising LAZISMU, layanan ini memberikan berbagai macam kemudahan dan kepuasan yang berbeda-beda dengan layanan lembaga zakat yang lain dan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penggalangan dana di LAZISMU. Sehingga melalui layanan jemput zakat dan transfer rekening dapat dilihat seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan muzaki atau Muzaki. Dalam rangka memberikan

kepuasan konsumen, perusahaan atau sebuah lembaga perlu melakukan usaha pembinaan melalui pengarahannya tindakan strategi pemasaran yang tepat sesuai dengan ciri atau sifat para pembeli atau konsumen tersebut. Untuk dapat membina langganannya atau pasarnya, maka perusahaan perlu memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuannya, sehingga terarah kepada pasar sasaran (target market) yang dituju. Namun, sembari berjalannya waktu, Masih banyak para muzaki yang menunaikan zakatnya melalui cash money, bahkan jemput bola oleh tim amil yang ada di lembaga-lembaga zakat. Khususnya lembaga zakat Lazismu (Lembaga Amil Zakat infaq shodaqah Muhammadiyah) di Kota Medan.

Belakangan ini, penulis mencoba mengkonfirmasi terkait pemungutan zakat infaq dan shodaqah di LAZISMU kota medan. Sejauh ini, pengumpulan dana zakat masih tergolong belum memuaskan. Bahkan masih lari dari target espektasi yang sudah diupayakan oleh tim Amil di lembaga tersebut. Maka dari itu, penulis mengambil kesimpulan dari judul diatas untuk meriset dan memecahkan masalah persoalan yang terjadi di tengah-tengah upaya para Amil dalam menghimpun dana masyarakat (zakat, Infaq, & shodaqah) untuk disalurkan pada penerima yang berhal.

B. Metode Penelitian

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

C. Hasil dan Pembahasan

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

Tabel
Hasil Uji Multikolinearitas

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

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

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

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

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

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

Uji F

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

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

Pada uji f ini derajat kebebasan (dk) adalah (n-k) dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel dengan taraf signifikan = 5% dengan $df 1 = (k-1) = 3-1 = 2$
 $df 2 = (n-k) = 85-3= 82$. Maka nilai F_{tabel} sebesar 3,11, adapun hasil dari uji F adalah sebagai berikut :

Tabel XVIII.18
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,130	3	8,443	5,233	,000 ^b
	Residual	5,307	56	6,480		

Total	8,337	59		
-------	-------	----	--	--

a. Dependent Variable: Kepuasan Muzaki

b. Predictors: (Constant), LJZ, LTR

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

Uji Determinasi

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

Tabel XIX.19
Hasil Uji Determinasi
Model Summary^b

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

a. Predictors: (Constant), LJZ, LTR

b. Dependent Variable: Kepuasan Muzaki

Nilai Adjusted R square diketahui sebesar 0,899 atau 89,9%, menunjukkan bahwa sekitar 89,9% variabel Kepuasan Muzaki (Y) dipengaruhi oleh Sistem Layanan Jemput

Zakat (X1) dan Layanan Transfer Rekening (X2) sebesar 89,9%, sedangkan sisanya 10,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak masuk dalam penelitian.

D. Simpulan

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

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

Secara simultan, variabel Sistem Layanan Jemput Zakat (X1), dan Layanan Transfer Rekening (X2), berpengaruh terhadap Kepuasan Muzaki (Y) dengan menggunakan uji F, maka diperoleh bahwa nilai F hitung sebesar $5,233 > F$ tabel 3,11.

E. Daftar Pustaka

- Abhimantra, A., Maulina, A. R., & Agustianingsih, E. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Banking Mandiri. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 13(1), 113–1713.
- Amsari, S., & Nasution, S. (2019). Benefits Of Productive Zakat In Increasing Mustahik Revenue In Lazismu Center. *Proceeding International Seminar on Islamic Studies*, 1, 141–150.
- Bara, A. L., & Pradesyah, R. (2020). Analysis Of The Management Of Productive Zakat At The Muhammadiyah, City Of Medan. *Proceeding International Seminar of ...*, 1, 617–623. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/insis/article/view/4196>
- Erliana, N., & Abidah Suryaningsih, S. (2018). Pengaruh Persepsi Layanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki Di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang

Jombang. *Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 120–128.

Hakim, R. (2020). *Manajemen histori, konsepsi, dan implementasi*. Jakarta: Kencana Prenadamedia

Juliansyah Noor. (2012) *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Penerbit Kencana, 2012

Komarudin. (1993). *manajemen kantor teori dan praktek*. Bandung: trivenda karya.

Mahmudi. (2007). *manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Moenir. (2005). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: bumi aksara.

Rumengan, et.al. (2013). *Statistik Penelitian*, Bandung: Citapustaka Media Perintis.

Sahla, H., & Wahyuni, D. (2019). Implementasi Undang-Undang No.23 Tahun 2011 Dalam Pengelolaan Zakat Oleh Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Di Kabupaten Asahan. *Implementasi Undang-Undang No.23 Tahun 2011 Dalam Pengelolaan Zakat Oleh Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Di Kabupaten Asahan* *Ihilmatus*, 23, 575–582.

Sugiyono. (2016). *metode penelitian kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta .

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

Suharyadi, & Purwanto. (2016). *Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.

Syakuro, A. A., & Fikriyah, K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (LAZISMU) Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 3(2), 200–209.

Zeithaml et.al, *The Service Quality Puzzle*

Zubaidi, A. (2020). Penerapan Wakaf Pada Produk Asuransi Syariah. *Tahdzib Al-Akhlaq: Jurnal Pendidikan Islam*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.34005/tahdzib.v3i2.893>