

**PENGARUH PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT
TERHADAP MINAT MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT
(Studi Kasus Di Lazismu Kabupaten Gresik)**

SKRIPSI

Oleh :

Nur Madinatul Namiroh

NIM : G95217061



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF
SURABAYA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Madinatul Namiroh

NIM : G95217061

Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Zakat dan Wakaf

Juduk skripsi : Pengaruh Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat (Studi Kasus Di Lazismu Kabupaten Gresik)

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagan-bagan tertentu yang dirujuk oleh sumbernya.

Gresik, 30 April 2021

Saya yang menyatakan



Nur Madinatul Namiroh

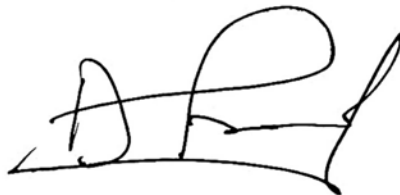
NIM: G95217061

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang disusun oleh Nur Madinatul Namiroh NIM. G95217061 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 28 April 2021

Dosen pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'D. Darmawan', written in a cursive style.

Dr. H. Darmawan, SHI., MHI.

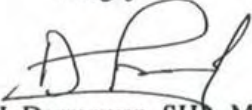
NIP. 19800410200501100

LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi yang ditulis oleh Nur Madinatul Namiroh NIM. G95217061 dengan judul **Pengaruh Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat (Studi Kasus Di Lazismu Kabupaten Gresik)** telah dipertahankan dan disetujui didepan sidang majelis munaqasah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Kamis, 27 Mei 2021 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana Strata Satu (S1) dalam Manajemen Zakat dan Wakaf.

Majelis Munaqasah Skripsi


Penguji I,


Dr. H. Darmawan, SHI., MHI
198004102005011004

Penguji II,


Dr. H. Abdul Hakim, M.E.I.
197008042005011003

Penguji III,


Sabki, S.HI, M.HI., MHI
197404042007101004

Penguji IV,


Basar Dikuraisyin, M.H
198811292019031009

Surabaya, 27 Mei 2021

Menegaskan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas
Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Dekan,



Dr. H. A.H. Ali Arifin, M.M
NIP. 196212141993031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NUR MADINATUL NAMIROH
NIM : G95217061
Fakultas/Jurusan : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/ MANAJEMEN
ZAKAT DAN WAKAF
E-mail address : madinahnamira@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP MINAT MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT (STUDI KASUS DI LAZISMU KABUPATEN GRESIK)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 4 Juli 2021
Penulis

(Nur Madinatul Namiroh)

METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel.....	32
D. Variabel Penelitian.....	33
E. Definisi Operasional.....	40
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
G. Data Dan Sumber Data.....	42
H. Teknik Pengumpulan Data.....	44
I. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV.....	48
HASIL PENELITIAN.....	48
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	48
1. Profil Lembaga.....	48
2. Karakteristik Responden.....	55
B. Data Rekapitulasi Jawaban Responden.....	58
1. Variabel Pelayanan LAZ (X).....	58
2. Variabel Minat Muzakki (Y).....	65
BAB V.....	70
ANALISIS.....	70
A. Analisis Data.....	70
1. Hasil Uji Validitas.....	70
2. Hasil Uji Realibilitas.....	72
3. Hasil Analisis Data.....	73
B. Pengaruh Pelayanan LAZ Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di Lazismu Kabupaten Gresik.....	79
BAB VI.....	87
PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89

Di Kabupaten Gresik terdapat dua Lembaga Pengelolaan Zakat, yaitu lembaga yang dikelola pemerintah (BAZNAS) dan lembaga yang dikelola non pemerintah (LAZ). Dalam penelitian ini LAZ yang dipilih oleh peneliti adalah Lazismu Kabupaten Gresik, Ada beberapa alasan dalam pemilihan Lazismu sebagai tempat penelitian. Pertama, Lazismu merupakan salah satu LAZ yang sudah diakui pemerintah sejak tahun 2002 dan dalam pengelolaan yang dijalankan oleh Lazismu merupakan pengelolaan dengan sistem yang modern, akan tetapi tidak seluruhnya menejemen pengelolaan yang digunakan Lazismu dengan sistem modern. Dalam hal ini LAZ berfokus pada menejemen pengelolaan, sumber dana, dan pendistribusian. Pada menejemen pengelolaan didalamnya mencakup: tentang kedudukan, struktural, prinsip, tujuan, visi dan misi, tugas dan fungsi, legalitas dan sebagainya. Pada sumber dana mencakup sumber keuangan, pemungutan, dan pembayaran. Dari segala macam dana zakat infaq sedekah, dan dana keagamaan lainnya seperti wakaf, qurban, hibah dan lain sebagainya termasuk kedalam sumber dana Zakat, Infaq, dan Shodaqoh (ZIS) Lazismu. Sedangkan pada pendistribusian di Lazismu ada lima bidang melalui program pendidikan, bidang keagamaan, bidang dakwah dan bidang sosial kemanusiaan. Dengan demikian pendistribusian dilazismu dikatakan modern dengan bentuk pendistribusian atau penyaluran yang produktif, progresif, dan juga tidak terlepas dari

konsumtif.⁵ Kedua pada tahun 2019 Lazismu mendapat *award* lembaga filantropi peduli ekonomi umat dari Majelis Ulama Indonesia (MUI).⁶

Berikut adalah jumlah dana zakat yang telah dibayarkan muzakki di Lazismu Kabupaten Gresik dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 :

Tabel 1. 1
Penghimpunan Dana Zakat Lazismu Kabupaten Gresik

No	Tahun	Dana Zakat
1	2016	Rp 47.350.999
2	2017	Rp 148.831.473
3	2018	Rp 282.981.233
4	2019	Rp 426.519.300
5	2020	Rp 897.260.790

Sumber : *Annual Report Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah Gresik*

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah dana zakat di Lazismu Kabupaten Gresik mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. hal ini berarti bahwa minat masyarakat untuk menyalurkan zakatnya melalui Lazismu Kabupaten Gresik meningkat secara signifikan dan hal ini menunjukkan bahwa kinerja Lazismu Kabupaten Gresik semakin baik dari tahun ke tahun.

⁵ Hafizi, “modernisasi pengelolaan zakat di lazismu”, (Naskah Publikasi—Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2017) Hal. 13-14.

⁶ Lazismu, “Lazismu Terima Award Lembaga Filantropi Peduli Ekonomi Umat Dari MUI”, dalam <https://lazismu.org/blog/jakarta-2/post/lazismu-terima-award-lembaga-filantropi-peduli-ekonomi-umat-dari-mui-978> di akses pada tanggal 25 Januari 2021

pengadaan rumah yang dipersiapkan untuk memperbanyak generasi qur'ani.¹⁰ Pada dasarnya fungsi Lembaga Amil Zakat yaitu mempermudah muzakki atau masyarakat untuk membayar zakat serta penyaluran dana zakat tersebut tersalurkan tepat sasaran, dalam hal ini yaitu tersalurkan kepada delapan asnaf sesuai dengan ketentuan islam.

Pelayanan yang baik kepada muzakki merupakan hal yang terpenting yang harus diperhatikan LAZ, karena dengan pelayanan yang baik dapat mempengaruhi minat berzakat muzakki sehingga muzakki lebih giat untuk berzakat. Pelayanan yang baik juga dapat memberikan kenyamanan kepada muzakki sehingga dapat mempengaruhi pertumbuhan lembaga amil zakat tersebut. Oleh karena itu meningkatkan pelayanan saat ini sangat penting bagi perkembangan lembaga zakat dalam peningkatan zakat yang optimal. Untuk itu, pengelolaan zakat setidaknya mempunyai fasilitas yang memadai seperti lingkungan yang bersahabat, ruangan yang sejuk, peralatan administrasi yang lengkap, karyawan yang ramah dan diimbangi dengan pelayanan yang baik akan meningkatkan minat para muzakki.¹¹ Dengan demikian pelayanan merupakan faktor penting dalam menentukan minat masyarakat untuk membayarkan zakatnya di Lembaga Amil Zakat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas tentang pelayanan yang dapat meningkatkan minat muzakki dalam membayar zakatnya pada lembaga Amil Zakat

¹⁰ Lazismu Gresik, "Program Lazismu Gresik", dalam <https://lazismugresik.org/program-lazismu-gresik-2020/> diakses pada tanggal 31 Januari 2021.

¹¹ Tefur Rohman, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki Di Amil Zakat Daerah Kabupaten Cilacap", *Jurnal Of Islamic Economy*, Vol.10, No.2, ISSN:1978-7308, 2018, Hal. 178

merencanakan, kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan pihak-pihak yang mendapat pelayanan.¹⁴

Novianty mendefinisikan, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pada hakikatnya pelayanan dapat dikatakan sekumpulan proses kegiatan yang berlangsung secara berkesinambungan dan rutin meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.¹⁵

Jadi pelayanan adalah suatu aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh karyawan guna memberikan kepuasan atas apa yang diinginkan atau dibutuhkan oleh konsumen, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen merasa puas dan menimbulkan kesan tersendiri. Adapun prinsip-prinsip pelayanan dalam islam yaitu kreatif, berani dan percaya diri, shiddiq ,amanah, tabliq, fathonah dan istiqomah.

Ada 3 macam bentuk dari layanan, yaitu:¹⁶

- a. Layanan dalam bentuk lisan

¹⁴ Drs. H.A.S. Moenir, “*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*”, (jakarta: Bumi Aksara, 2002). Hal. 26-27

¹⁵ Novianty Djafri, “*Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*”, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), hal.19

¹⁶ Ibid., munir Hal.190-196

Ada lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan menurut pasurman (2002) dalam Etta dan Sopia yaitu:¹⁷

a. Tangible (bukti fisik)

Yaitu tersedianya suatu fasilitas fisik, sarana komunikasi dan perlengkapan yang harus ada pada proses jasa yang digunakan dalam perusahaan oleh penampilan karyawan. Bukti fisik meliputi perlengkapan, fasilitas fisik, pegawai dan sarana komunikasi.

b. Empathy (empati)

Yaitu sifat kontak personal atau perusahaan dalam memahami suatu kesulitan dan kebutuhan pada konsumen. Dalam pelayanan empati meliputi komunikasi yang baik, kemudahan dalam melakukan hubungan antara karyawan dan konsumen, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

c. Responsiveness (daya tanggap)

Yaitu keinginan atau kemauan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen dan merespon dengan baik permintaan pelanggan, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan, kemudian memberikan pelayanan jasa tersebut secara cepat.

d. Reliability (kehandalan)

Yaitu suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accuracy), kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama

¹⁷ Etta Mamang Sangadji dan Sopia, "*Perilaku Konsumen*", (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013), hal. 100-101

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ۚ وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ يَجِدُوهُ عِنْدَ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Artinya: “Dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahalanya pada sisi Allah. Sesungguhnya Allah Maha Melihat apa-apa yang kamu kerjakan”. (Q.S al-Baqarah, 110)

Allah juga memerintahkan dan mewajibkan kepada kaum muslim berkecukupan, untuk diserahkan kepada mereka yang berhak menerimanya, dengan syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang ada. Zakat akan menjadi bertambah dan berkembang, berkah, beres, suci dari dosa-dosa, sebagaimana dinyatakan dalam surat at-Taubah dan surat as syams.

خذ من أموالهم صدقات تطهرهم بها و صل عليهم إن صلوا تك سكن لهم والله سميع عليم

“Ambilah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan menyucikan mereka, dan mendoalah untuk mereka sesungguhnya doa kamu itu menjadi ketentraman jiwa buat mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui (103).”²⁷

²⁷ Didin Khafinuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, (Jakarta: Gema Insani, 2002)hlm. 7-8

Secara umum, zakat terbagi menjadi dua macam, yaitu:²⁸

- a. Zakat fitrah/ zakat jiwa (nafs) adalah zakat yang berfungsi mengembalikan manusia muslim kepada fitrahnya, dengan menyucikan jiwa mereka dari kotoran-kotoran (dosa-dosa) yang disebabkan oleh pengaruh pergaulan dan sebagainya sehingga manusia itu menyimpang dari fitnahnya. Zakat fitrah harus mengeluarkan 2,5kg makanan pokok (yang senilai) yang bersangkutan (setiap orang islam besar, kecil, tua muda, tuan dan hamba) diberikan kepada yang berhak menerima (mustahiq). Waktunya sampai dengan pelaksanaan Idul Fitri).
- b. Zakat harta/zakat maal ialah zakat yang dikenakan atas harta (maal) yang dimiliki oleh seseorang atau lembaga dengan syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Zakat mal meliputi zakat profesi, binatang ternak, seperti sapi, unta, kerbau dan kambing, emas, perak, makanan yang mengenyangkan dan sejenisnya, buah-buahan, harta perniagaan.

Syarat-syarat wajib zakat yang harus dipenuhi yaitu²⁹:

- a. Islam

Tidak wajib zakat bagi orang kafir asli (yang terlahir sebagai orang kafir karena kedua orang tuanya kafir dan tidak pernah masuk islam).

²⁸ Herfita Rizki Hasanah Gurning dan Haroni Doli Hamoraon Ritonga, Analisis Tingkat Kesadaran Masyarakat Kecamatan Medan Baru Dalam Membayar Zakat, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, No.7, Vol.3, (2015), hlm.493.

²⁹ Gus Arifin, "*Zakat, Infaq, Sedekah*", (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2011), hal.33-46.

b. Aqil, baligh dan mumayyiz (telah dapat membedakan yang baik dan buruk)

Zakat tidak diwajibkan kepada anak kecil dan orang gila. Akan tetapi harta dari keduanya itu (anak kecil dan orang gila tadi) wajib dizakati. Menurut tiga imam madzab(kecuali hanafi), walinya wajib mengeluarkan zakatnya.

c. Merdeka

Merdeka dan tidak mempunyai tanggungan (yang mengurangi objek zakat). wajibnya zakat disyaratkan, merdeka. Maka seorang hamba walaupun hamba mukatab, tidak wajib menunaikan zakat (menurut madzab maliki, syafii dan hambali). Sedangkan menurut madzab hanafi, diwajibkan zakat untuk tanamannya saja. Juga disyaratkan bebas dari hutang.

d. Milik penuh

Milik penuh (*tamlík*), yaitu dimiliki perorangan atau secara kelompok (*syirkah*). Yang dimaksud “milik” menurut madzab syafi’i adalah dimiliki secara penuh. Maka, kepemilikan yang belum sempurna tidak wajib zakat, misalkan seseorang yang membeli barang, namun ia belum menerima barang tersebut.

e. Mencapai nishab

Maksudnya ialah nisab yang ditentukan oleh syara’ sebagai tanda kayanya seorang dan kadar-kadar berikut yang mewajibkannya zakat. kesimpulannya ialah bahwa nisab emas adalah 20 mitsqal atau dinar. Nisab perak adalah 200 dirham. Nisab biji-bijian, buah-buahan setelah

dikeringkan menurut selain madzab Hanafi ialah 5 watsaq (653kg). Nisab kambing adalah 40 ekor, nisab unta 5 ekor dan nisab sapi 30 ekor.³⁰

- f. Waktunya sampai setahun atau mencapai haul.

Zakat itu tidak wajib kecuali apabila ia memiliki nishab dan berlangsung selama satu tahun sebagai miliknya. Yang dimaksud satu tahun ialah tahun qamariyyah. Tahun qamariyyah ada 354 hari. Sedangkan tahun syamsiyah dapat berubah-ubah sesuai dengan perubahan keadaan bisa 365 hari dan juga bisa lebih satu hari menjasi 366 hari. Bila hitungan tahun hijriyah (*zakat mal* = 2,5%), kalau menggunakan tahun masehi (*zakat mal* = 2,575%).

- g. Lebih dari kebutuhan pokok
 h. Diambil dari objek zakat
 i. Tidak diperoleh dengan cara haram, seperti mencuri dan lain-lain.

B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Tabel 2. 1

Penelitian Terdahulu

No	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
----	-------	---------------------	------------------	-----------	-----------

³⁰ Dr. Wahibah Al-Zuhayly, “*Zakat Kajian Berbagai Mazhab*”, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 102.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif yang disajikan berupa angka-angka dan analisis statistik. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis yang bersifat kuantitatif/statistik dengan menguji hipotesis yang telah ditetapkan³¹. Tujuan penelitian kuantitatif yaitu untuk mengembangkan teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam.³² Dalam penelitian ini, seorang peneliti terjun ke lapangan untuk memperoleh data dari muzakki Lazismu Kabupaten Gresik mengenai pelayanan lembaga terhadap minat muzakki membayar zakat.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu penelitian

Penelitian ini berlangsung pada tanggal 22 Februari 2021 sampai dengan 25 April 2021.

³¹ Sugiono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”, (Bandung: Alfabeta, 2018),. Hlm.15

³² Hardani, dkk, “*Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*”, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu),. Hlm.240

atau kriteria-kriteria tertentu.³³ Adapun sampel pada penelitian ini adalah muzakki Lazismu yang tinggal di Kabupaten Gresik. Untuk penentuan sampel dalam penelitian ini akan merujuk pada teori Roscoe yaitu:³⁴

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 – 500
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori misalnya (pria, wanita, pegawai negeri-swasta dll) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multi variate* (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dalam jumlah variabel.

Data primer dalam penelitian ini didapat dengan menyebarkan kuisisioner kepada muzakki di Lazismu Kabupaten Gresik. Kemudian didapatkan sampel dengan jumlah 50 orang yang memenuhi kriteria, yaitu merupakan muzakki yang membayar zakatnya di Lazismu Kabupaten Gresik pada tahun 2019 sampai dengan 2021 dan bertempat tinggal di Kabupaten Gresik.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

³³ Sujarweni dan Endrayanto, “*Statistika Untuk Penelitian*”, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 13.

³⁴ Sugiono, “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2014), 74.

untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan dua jenis variable sebagai berikut:³⁵

1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu Pelayanan (X). Pengukuran variabel bebas pada penelitian ini menurut parasuraman (2002) dalam Etta dan Sopia mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible* (tidak dapat dinyatakan dengan jelas), maka konsumen umumnya menggunakan beberapa dimensi sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (*Tangible*)
- 2) Keandalan (*Reliability*)
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*)
- 4) Jaminan (*Assurance*)
- 5) Empati (*Empathy*)

Untuk mempermudah penyusunan instrumen maka perlu digunakan kisi kisi instrumen. Adapun kisi-kisi Pelayanan LAZ yaitu:

Tabel 3. 1

³⁵ Sugiono, “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2014),. Hal. 38

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji validitas

Validitas adalah instrumen yang dapat mengukur apa yang seharusnya diukur.³⁶ Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid apabila instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir angket. Tinggi rendah validitas suatu angket dihitung dengan menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total. Dalam penelitian ini perhitungan validitas item dianalisis dengan menggunakan komputer program SPSS dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi

X = skor butir

³⁶ Sugiono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”, (Bandung: Alfabeta, 2018),. Hlm.121

Y = skor total yang diperoleh

N = jumlah responden

ΣX^2 = jumlah kuadrat nilai X

ΣY^2 = jumlah kuadrat nilai Y

Hasil perhitungan r_{xy} atau r_{hitung} dikonsultasikan dengan harga r_{tabel} dengan taraf signifikan 5%. Jika harga r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka dapat dikatakan item tersebut valid.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisisioner dikatakan *reliabel* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.³⁷ Butir kuisisioner dikatakan *reliabel* (layak) jika *cronbach's alpha* > 0,60 dan dikatakan tidak *reliabel* jika *cronbach's alpha* < 0,60.

G. Data Dan Sumber Data

1. Jenis data

Penelitian ini menggunakan data rasio, data rasio adalah jenis data penelitian dengan sifat dari data nominal, ordinal dan juga data interval. Data

³⁷ Gozali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS", (Diponegoro: Badan penerbit Universitas Diponegoro, 2011), Hal.47

penelitian rasio ini merupakan data yang berbentuk angka yang dilengkapi dengan adanya titik nol absolute atau bisa dikatakan nol mutalak.

2. Sumber data

a) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan pengambilan data secara langsung pada subyek sebagai sumber informasi utama yang dikehendaki.³⁸ sumber data primer bisa berupa individual, kelompok, instansi tertentu, hasil dari observasi wawancara langsung dan sebagainya. Dalam penelitian ini data primer dapat diperoleh dari, hasil wawancara dengan pihak Lazismu dan kuisisioner yang dibagikan kepada 50 muzakki yang membayar zakat pada Lazismu Kabupaten Gresik.

b) Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang kedua atau data yang diperoleh dari pihak lain, yakni tidak langsung diperoleh dari subyek penelitiannya.³⁹ Dalam hal ini data sekunder diperoleh dari sumber lain yang digunakan sebagai penunjang data primer, sumber data sekunder bisa berupa tabel, grafik atau dokumen-dokumen yang ada. Dalam penelitian ini data sekunder pengelolaan yang diperoleh dari kuisisioner yang akan diteliti. Data dalam penelitian ini juga diperoleh dari buku-buku literatur dan media

³⁸ Syaifudin ajar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), Cet. 1., 1998, hlm. 16.

³⁹ *Ibid.*,

mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (Linearity) kurang dari 0,05⁴¹

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini menggunakan teknik analisis Regresi Linier Sederhana, secara umum analisis ini digunakan untuk melihat hubungan antara variabel x dan y, dimana antara variabel x dan y berkedudukan sama, artinya bisa ditukarkan antara yang satu dengan yang lainnya. Pada analisis regresi ingin melihat hubungan satu arah antar variabel yang lebih khusus, dimana variabel x berfungsi sebagai variabel bebas (variabel yang mempengaruhi), dan variabel y sebagai variabel terikat (variabel yang dipengaruhi). Dalam regresi hubungan linier variabel x mempengaruhi variabel y. Umumnya dipilih model populasi hubungan linier berikut:

$$y = a + bx$$

Keterangan:

y = minat

a = parameter konstan populasi

b = parameter koefisien regresi populasi

x = pelayanan lembaga

⁴¹ Priyono, "Metode Penelitian Kuantitatif", (Sidoarjo : Zifatama Publishing, 2016), 95.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Profil Lembaga

LAZISMU adalah lembaga zakat tingkat nasional yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat. Proses pendayagunaan dilakukan secara produktif dari dana zakat, infaq, wakaf dan dana kedermawanan lainnya seperti perseorangan, lembaga, perusahaan dan instansi lainnya. Didirikan oleh PP. Muhammadiyah pada tahun 2002. Latar belakang berdirinya LAZISMU terdiri dari dua faktor. Pertama, fakta Indonesia yang berselimut dengan kemiskinan yang masih meluas, kebodohan, dan indeks pembangunan manusia yang sangat rendah. Hal tersebut disebabkan karena tatanan keadilan sosial yang lemah. Kedua, zakat diyakini mampu bersumbangsih dalam mendorong keadilan sosial, pembangunan manusia, dan mampu mengentaskan kemiskinan.

Dengan budaya kerja yang amanah, professional dan transparan, LAZISMU berusaha mengembangkan diri menjadi lembaga zakat terpercaya. Seiring berjalannya waktu, kepercayaan publik semakin menguat. Dengan spirit kreatifitas dan inovasi, LAZISMU senantiasa memproduksi program-program pendayagunaan yang mampu menjawab tantangan perubahan dan problem sosial masyarakat.

Dalam operasional programnya, LAZISMU didukung oleh Jaringan Multi Lini. Sebuah jaringan konsolidasi lembaga zakat yang tersebar diseluruh propinsi (berbasis kabupaten/kota). Dengan demikian, LAZISMU menjadikan program-program pendayagunaan mampu menjangkau seluruh wilayah Indonesia secara cepat, terfokus dan tepat sasaran.

Tugas LAZISMU membantu pemerintah untuk menghimpun mengelola distribusi dana zis dan kedermawanan lainnya, bertanggung jawab kepada pemerintah dan instansi muhammadiyah, sifatnya nasional karena LAZISMU menginduk keatas muhammadiyah. LAZISMU senantiasa membenahi diri berubah menjadi lazis profesional untuk mendayagunakan zakat secara produktif, hampir diseluruh kota dan provinsi semuanya sesuai intruksi pimpinan dan didirikan kantor-kantor perwakilan, sampai di kabupaten Gresik 2010 dengan SK kemenag RI No. 89/ 24 Juli 2010. Pada tahun 2010 sudah ada pergerakan namun belum ada institusi secara kelembagaan, berlanjut sampai pada tahun 2016 mulai direkrut satu petugas profesional mengurus secara administratif lazis dan mulai digalakkan adanya secara pedoman yaitu badan pengurus dan badan eksekutif (yang melakukan kerja-kerja penghimpunan, pentasyarufan) ditingkat kecamatan ada kantor layanan yang ada badan eksekutifnya dimana ada amuhammadiyah disitu ada kantor layanan.

a. Visi Dan Misi Lembaga Amil Zakat Infaq Dan Shodaqoh Muhammadiyah

Gesik

1) Visi :

Menjadikan Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shodaqoh di kabupaten Gresik yang amanah, transparan dan professional dalam rangka pemberdayaan masyarakat miskin dan kaum mustadh'afin sesuai dengan tujuan Muhammadiyah.

2) Misi :

- a) Meningkatkan kesadaran umat untuk membayar zakat sebagai salah satu rukun Islam.
- b) Mengintensifkan pengumpulan ZIS pada seluruh lapisan masyarakat.
- c) Mendayagunakan zakat, infaq, dan shodaqoh secara optimal untuk pemberdayaan kaum miskin melalui amal-amal sosial dan kemanusiaan.
- d) Mengelola zakat, infaq, dan shodaqoh secara professional, transparan dan akuntabel.

b. Letak Geografis

Penelitian ini bertempat di Lazismu Kabupaten Gresik yang beralamatkan di Jl. Jawa No. 3, Yosowilangun, Kec. Manyar, Kabupaten Gresik, Jawa Timur Gedung Graha MEK lantai 2A. Yang difungsikan sebagai kantor pelayanan ZISWAF dan administrative maupun yang lainnya.

Adapun target dari program tersebut adalah dalam rangka mengangkat kemandirian kelompok dhuafa menjadi entrepreneur sukses.

- b) Petaniku Makmur, Program pemberdayaan untuk petani miskin dalam bentuk bantuan permodalan dan pembinaan ilmu pertanian agar hasil pertaniannya semakin meningkat dan berkelanjutan (sinergi program dg MLH dan MPM PDM)
- c) Bunda Tangguh, yaitu program pemberdayaan janda miskin untuk pembinaan dan pelatihan industri kreatif. Diharapkan dari program ini janda tersebut menjadi kreatif dan ulet untuk menekuni satu usaha dibidang industri kreatif (kerajinan) yang kita lakukan secara intens pendampingannya.
- c) Sosial
 - a) Tanggap Bencana, yaitu program kepedulian terhadap bencana maupun musibah yg melanda saudara2 kita (sinergi dg MDMC LPB PDM).
 - b) Panti Asuhan Berdaya, pembinaan manajemen dan operasional panti asuhan se-kabupaten Gresik (sinergi dengan MPS).
 - c) Santunan Tali Asih, yaitu santunan kepedulian terhadap musibah (sakit/meninggal) yang melanda saudara kita

- d) Mobile Clinic, program mobil keliling bakti sosial kesehatan untuk masyarakat, terutama masyarakat miskin yang berada di pelosok desa yang sulit untuk mengakses kesehatan
- d) Dakwah
 - a) Rumah hafidz, Rumah Hafidz, program pengadaan rumah yang dipersiapkan untuk memperbanyak generasi qur'ani (tahfidz)
 - b) Aktivitas Dakwah, rogram penguatan dan pembinaan da'i semakin banyak dan berkualitas
 - c) Pustaka Islami, yaitu pengadaan perpustakaan islami di seluruh sekolah islami
 - d) pembinaan dan pendampingan TPA dan masjid agar tetap bertahan menjadi basis penjaga al-qur'an.⁴³
- d. Struktur Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (Lazismu Kab. Gresik)

Gambar 4. 1 Struktur Lazismu Gresik

⁴³ Diakses pada tanggal 15 april 2021 melalui <https://lazismugresik.org/program-lazismu-gresik-2020/>

2. Karakteristik Responden

Setelah peneliti melakukan penyebaran kuisisioner kepada responden, yakni muzakki Lazismu Kabupaten Gresik maka didapatkan data sesuai sampel yakni berjumlah 50 orang dengan karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 4. 1

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Laki-laki	32	64%
2	Perempuan	18	36%
Jumlah		50	100%

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menyajikan data tentang jenis kelamin dari 50 orang responden terdapat 32 orang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 64% dan 18 orang berjenis kelamin perempuan dengan persentase 36%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih dominan dari pada responden dengan jenis kelamin perempuan.

Tabel 4. 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	20 Tahun - 30 Tahun	7	14%

2	30 Tahun - 40 Tahun	17	34%
3	40 Tahun - 50 Tahun	14	28%
4	> 50 Tahun	12	24%
Jumlah		50	100%

Berdasarkan dari tabel 4.2 diatas diketahui bahwa dari 50 orang responden terdapat 14% responden yang berusia 20 – 30 tahun dengan jumlah responden 7 orang, 34% responden yang berusia 30 – 40 tahun dengan jumlah responden 17, 28% responden yang berusia 40 – 50 tahun dengan jumlah responden 14, 24% responden yang berusia lebih dari 50 tahun dengan jumlah responden 12. Dari persentase diatas Maka dapat disimpulkan bahwa responden dengan usia 30 – 40 tahun memiliki persentase terbesar sebesar 34% dengan jumlah responden 17 orang.

Tabel 4. 3

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	SD/MI	-	-
2	SMP/MTs	-	-
3	SMA/SMK/MA	8	16%
4	D3	2	4%
5	S1	30	60%
6	S2	10	20%

7	S3	-	-
Jumlah		50	100%

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diketahui bahwa dari 50 orang responden terdapat 16% responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK/MA berjumlah 8 orang, 4% responden dengan pendidikan terakhir D3 berjumlah 2 orang, 60% responden dengan pendidikan terakhir S1 berjumlah 30 orang, 20% responden dengan pendidikan terakhir S2 berjumlah 10 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir S1 lebih dominan dengan memiliki persentase sebesar 60% dan total responden mencapai 30 orang dari 50 orang.

Tabel 4. 4

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Guru / Dosen	11	22%
2	Buruh Pabrik/ Karyawan Swasta	16	32%
3	PNS	6	12%
4	Pedagang	3	6%
5	Ibu Rumah Tangga	5	10%
6	BUMN/ Pensiunan BUMN	5	10%
7	DII	4	8%
Jumlah		50	100%

- b. Pernyataan pada butir soal X2 tentang Ruang pelayanan Lazismu kabupaten Gresik bersih dan nyaman. Dalam pernyataan ini menjelaskan bahwa sebanyak 34 responden menyatakan sangat setuju, 11 responden menyatakan setuju, 4 responden menyatakan netral, 1 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan dari hasil tersebut lebih banyak responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan presentase sebanyak 68% dan terendah menyatakan sangat tidak setuju dengan presentase 0%. Dalam hal dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan menyatakan sangat setuju terhadap butir pernyataan ruang pelayanan Lazismu kabupaten Gresik bersih dan nyaman.
- c. Pernyataan pada butir soal X3 tentang Penampilan Karyawan Lazismu Kabupaten Gresik bersih dan Rapi. Dalam pernyataan ini menjelaskan bahwa sebanyak 28 responden menyatakan sangat setuju, 21 responden menyatakan setuju, 0 responden menyatakan netral, 1 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan dari hasil tersebut lebih banyak responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan presentase sebanyak 56% dan terendah menyatakan netral dan sangat tidak setuju dengan presentase 0%. Dalam hal dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan menyatakan sangat setuju terhadap butir pernyataan Penampilan Karyawan Lazismu Kabupaten Gresik bersih dan Rapi.

- d. Pernyataan pada butir soal X4 tentang Karyawan Lazismu Kabupaten Gresik memberikan pelayanan yang memuaskan. Dalam pernyataan ini menjelaskan bahwa sebanyak 34 responden menyatakan sangat setuju, 12 responden menyatakan setuju, 3 responden menyatakan netral, 1 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan dari hasil tersebut lebih banyak responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan presentase sebanyak 68% dan terendah menyatakan sangat tidak setuju dengan presentase 0%. Dalam hal dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan menyatakan sangat setuju terhadap butir pernyataan Karyawan Lazismu Kabupaten Gresik memberikan pelayanan yang memuaskan.
- e. Pernyataan pada butir soal X5 tentang Karyawan Lazismu Kabupaten Gresik memberikan pelayanan tanpa ada kesalahan. Dalam pernyataan ini menjelaskan bahwa sebanyak 15 responden menyatakan sangat setuju, 28 responden menyatakan setuju, 6 responden menyatakan netral, 0 responden menyatakan tidak setuju dan 1 responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan dari hasil tersebut lebih banyak responden yang menyatakan setuju yaitu dengan presentase sebanyak 56% dan terendah menyatakan tidak setuju dengan presentase 0%. Dalam hal dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan menyatakan setuju terhadap butir pernyataan Karyawan Lazismu Kabupaten Gresik memberikan pelayanan tanpa ada kesalahan.

- f. Pernyataan pada butir soal X6 tentang Lazismu Kabupaten Gresik datang kerumah, apabila saya tidak bisa ke kantor untuk membayar zakat. Dalam pernyataan ini menjelaskan bahwa sebanyak 22 responden menyatakan sangat setuju, 20 responden menyatakan setuju, 6 responden menyatakan netral, 2 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan dari hasil tersebut lebih banyak responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan presentase sebanyak 44% dan terendah menyatakan sangat tidak setuju dengan presentase 0%. Dalam hal dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan menyatakan sangat setuju terhadap butir pernyataan Lazismu Kabupaten Gresik datang kerumah, apabila saya tidak bisa ke kantor untuk membayar zakat.
- g. Pernyataan pada butir soal X7 tentang Karyawan Lazismu Kabupaten Gresik dapat menjelaskan program-program yang ditawarkan kepada saya. Dalam pernyataan ini menjelaskan bahwa sebanyak 22 responden menyatakan sangat setuju, 21 responden menyatakan setuju, 4 responden menyatakan netral, 2 responden menyatakan tidak setuju dan 1 responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan dari hasil tersebut lebih banyak responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan presentase sebanyak 44% dan terendah menyatakan sangat tidak setuju dengan presentase 2%. Dalam hal dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan menyatakan sangat setuju terhadap butir pernyataan Karyawan

Lazismu Kabupaten Gresik dapat menjelaskan program-program yang ditawarkan kepada saya.

- h. Pernyataan pada butir soal X8 tentang Karyawan Lazismu Kabupaten Gresik memberikan informasi dengan jelas, tepat, dan dapat dipercaya. Dalam pernyataan ini menjelaskan bahwa sebanyak 24 responden menyatakan sangat setuju, 20 responden menyatakan setuju, 5 responden menyatakan netral, 1 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan dari hasil tersebut lebih banyak responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan presentase sebanyak 48% dan terendah menyatakan sangat tidak setuju dengan presentase 0%. Dalam hal dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan menyatakan sangat setuju terhadap butir pernyataan Karyawan Lazismu Kabupaten Gresik memberikan informasi dengan jelas, tepat, dan dapat dipercaya.
- i. Pernyataan pada butir soal X9 tentang Lazismu Kabupaten Gresik amanah terhadap zakat yang dititipkan. Dalam pernyataan ini menjelaskan bahwa sebanyak 39 responden menyatakan sangat setuju, 10 responden menyatakan setuju, 1 responden menyatakan netral, 0 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan dari hasil tersebut lebih banyak responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan presentase sebanyak 78% dan terendah menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan presentase 0%.

Dalam hal dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan menyatakan sangat setuju terhadap butir pernyataan Lazismu Kabupaten Gresik amanah terhadap zakat yang dititipkan.

- j. Pernyataan pada butir soal X10 tentang Lazismu Kabupaten Gresik selalu memberikan laporan kepada saya, setiap kali dana zakat disalurkan kepada mustahiq. Dalam pernyataan ini menjelaskan bahwa sebanyak 20 responden menyatakan sangat setuju, 19 responden menyatakan setuju, 7 responden menyatakan netral, 3 responden menyatakan tidak setuju dan 1 responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan dari hasil tersebut lebih banyak responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan presentase sebanyak 40% dan terendah menyatakan sangat tidak setuju dengan presentase 2%. Dalam hal dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan menyatakan sangat setuju terhadap butir pernyataan Lazismu Kabupaten Gresik selalu memberikan laporan kepada saya, setiap kali dana zakat disalurkan kepada mustahiq.
- k. Pernyataan pada butir soal X11 tentang Karyawan Lazismu Kabupaten Gresik dapat berkomunikasi dengan baik kepada saya. Dalam pernyataan ini menjelaskan bahwa sebanyak 23 responden menyatakan sangat setuju, 17 responden menyatakan setuju, 10 responden menyatakan netral, 0 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan dari hasil tersebut lebih banyak responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan presentase sebanyak 46% dan

terendah menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan presentase 0%. Dalam hal dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan menyatakan sangat setuju terhadap butir pernyataan Karyawan Lazismu Kabupaten Gresik dapat berkomunikasi dengan baik kepada saya.

1. Pernyataan pada butir soal X12 tentang karyawan Lazismu Kabupaten Gresik ramah dalam memberikan layanan. Dalam pernyataan ini menjelaskan bahwa sebanyak 29 responden menyatakan sangat setuju, 18 responden menyatakan setuju, 2 responden menyatakan netral, 1 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan dari hasil tersebut lebih banyak responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan presentase sebanyak 58% dan terendah menyatakan sangat tidak setuju dengan presentase 0%. Dalam hal dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan menyatakan sangat setuju terhadap butir pernyataan karyawan Lazismu Kabupaten Gresik ramah dalam memberikan layanan.

2. Variabel Minat Muzakki (Y)

Tabel 4. 6

Rekapitulasi jawaban variabel (y)

Pernyataan	Pilihan Jawaban										Jumlah	
	1		2		3		4		5		%	Satuan
Y1	0	0%	0	0%	6	12%	17	34%	27	54%	100%	50

Y2	0	0%	1	2%	7	14%	16	32%	26	52%	100%	50
Y3	0	0%	0	0%	0	0%	4	8%	46	92%	100%	50
Y4	0	0%	0	0%	3	6%	3	6%	44	88%	100%	50
Y5	0	0%	0	0%	0	0%	4	8%	46	92%	100%	50
Y6	0	0%	0	0%	2	4%	9	18%	39	78%	100%	50

Berdasarkan rekap data dari tabel diatas maka penulis dapat mengetahui jawaban dari variabel Minat Muzakki:

- a. Pernyataan pada butir soal Y1 tentang Saya tertarik membayar zakat di Lazismu Kabupaten Gresik karena program-program yang ditawarkan memudahkan saya dalam membayar zakat. Dalam pernyataan ini menjelaskan bahwa sebanyak 27 responden menyatakan sangat setuju, 17 responden menyatakan setuju, 6 responden menyatakan netral, 0 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan dari hasil tersebut lebih banyak responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan presentase sebanyak 54% dan terendah menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan presentase 0%. Dalam hal dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan menyatakan sangat setuju terhadap butir pernyataan Saya tertarik membayar zakat di Lazismu Kabupaten Gresik karena program-program yang ditawarkan memudahkan saya dalam membayar zakat.
- b. Pernyataan pada butir soal Y2 tentang Saya merasa senang membayar zakat di Lazismu Kabupaten Gresik karena ruang pelayanan bagus bersih

dan nyaman. Dalam pernyataan ini menjelaskan bahwa sebanyak 26 responden menyatakan sangat setuju, 16 responden menyatakan setuju, 7 responden menyatakan netral, 1 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan dari hasil tersebut lebih banyak responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan presentase sebanyak 52% dan terendah menyatakan sangat tidak setuju dengan presentase 0%. Dalam hal dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan menyatakan sangat setuju terhadap butir pernyataan Saya merasa senang membayar zakat di Lazismu Kabupaten Gresik karena ruang pelayanan bagus bersih dan nyaman.

- c. Pernyataan pada butir soal Y3 tentang Saya membayar zakat di Lazismu Kabupaten Gresik karena ingin membantu orang yang membutuhkan. Dalam pernyataan ini menjelaskan bahwa sebanyak 46 responden menyatakan sangat setuju, 4 responden menyatakan setuju, 0 responden menyatakan netral, 1 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan dari hasil tersebut lebih banyak responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan presentase sebanyak 92% dan terendah menyatakan netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan presentase 0%. Dalam hal dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan menyatakan sangat setuju terhadap butir pernyataan Saya membayar zakat di Lazismu Kabupaten Gresik karena ingin membantu orang yang membutuhkan.

- d. Pernyataan pada butir soal Y4 tentang Saya yakin zakat yang saya bayarkan di Lazismu Kabupaten Gresik dikelola dengan baik dan benar. Dalam pernyataan ini menjelaskan bahwa sebanyak 44 responden menyatakan sangat setuju, 3 responden menyatakan setuju, 3 responden menyatakan netral, 0 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan dari hasil tersebut lebih banyak responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan presentase sebanyak 88% dan terendah menyatakan tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan presentase 0%. Dalam hal dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan menyatakan sangat setuju terhadap butir pernyataan Saya yakin zakat yang saya bayarkan di Lazismu Kabupaten Gresik dikelola dengan baik dan benar.
- e. Pernyataan pada butir soal Y5 tentang Saya yakin bahwa zakat yang saya tunaikan akan diberikan kepada orang yang membutuhkan dan sesuai dengan asnaf zakat. Dalam pernyataan ini menjelaskan bahwa sebanyak 46 responden menyatakan sangat setuju, 4 responden menyatakan setuju, 0 responden menyatakan netral, 0 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan dari hasil tersebut lebih banyak responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan presentase sebanyak 92% dan terendah menyatakan netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan presentase 0%. Dalam hal dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan menyatakan sangat setuju

terhadap butir pernyataan Saya yakin bahwa zakat yang saya tunaikan akan diberikan kepada orang yang membutuhkan dan sesuai dengan asnaf zakat.

- f. Pernyataan pada butir soal Y6 tentang Saya yakin bahwa Lazismu Kabupaten Gresik merupakan lembaga zakat yang amanah, transparan dan profesional. Dalam pernyataan ini menjelaskan bahwa sebanyak 39 responden menyatakan sangat setuju, 9 responden menyatakan setuju, 2 responden menyatakan netral, 0 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan dari hasil tersebut lebih banyak responden yang menyatakan sangat setuju yaitu dengan presentase sebanyak 78% dan terendah menyatakan tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan presentase 0%. Dalam hal dapat disimpulkan bahwa responden lebih dominan menyatakan sangat setuju terhadap butir pernyataan Saya yakin bahwa Lazismu Kabupaten Gresik merupakan lembaga zakat yang amanah, transparan dan profesional.

	Item 6	0,808		Valid
--	--------	-------	--	-------

Sumber: data primer yang diolah SPSS. 22

Dari hasil output diatas menunjukkan bahwa seluruh item variabel Minat Muzakki (Y) dengan pertanyaan yang berjumlah 6 item yang telah dijawab oleh 50 responden mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,266). Dengan begitu maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel Minat Muzakki (Y) tersebut dikatakan valid.

2. Hasil Uji Realibilitas

Uji Realibilitas ini berfungsi untuk mengukur konsistensi kuisiener yang digunakan dalam penelitian ini. Suatu kuisiener dikatakan *reliabel* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Butir kuisiener dikatakan reliabel layak jika *cronbach's alpha* $> 0,60$.

Tabel 5. 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>cronbach's alpha</i> <i>Coefficient</i>	Keterangan
Pelayanan LAZ (X)	0,901	Reliabel
Minat Muzakki (Y)	0,802	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah SPSS. 22

	Negative	-.131
Kolmogorov-Smirnov Z		.925
Asymp. Sig. (2-tailed)		.359

a. Test distribution is Normal.

Sumber : data diolah SPSS.22

Dari hasil uji normalitas pada tabel diatas dengan menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,359 yang berarti lebih besar dari taraf signifikan yaitu 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data diatas berdistribusi normal.

2) Hasil Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Dua variabel dikatakan memiliki hubungan yang linier apabila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05. Berikut hasil *Test for Linearity*:

Tabel 5. 5
Hasil Uji Linieritas
ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
inat * pelayana n	Between (Combined) Groups		225.095	19	11.847	7.790	.000
	Linearity		174.649	1	174.649	114.838	.000
	Deviation from Linearity		50.446	18	2.803	1.843	.067

Pelayana n	.304	.033	.803	9.341	.000
---------------	------	------	------	-------	------

Sumber: data primer yang diolah SPSS. 22

Berdasarkan dari hasil analisis regresi linier sederhana pada tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai *constant* (a) sebesar 12.126 sedangkan nilai Pelayanan LAZ atau koefisien regresi (b) sebesar 0,304. Persamaan regresi yang didapatkan sebagai berikut

$$Y = a + bx$$

$$Y = 12,126 + 0,304x$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan nilai konsistensi sebesar 12,126 dengan koefisien X sebesar 0,304 dimana setiap penambahan 1% variabel X (pelayanan LAZ) maka menyebabkan kenaikan nilai variabel Y (minat) sebesar 0,304. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh pelayanan LAZ terhadap minat muzakki adalah positif. Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan LAZ (X) berpengaruh terhadap minat muzakki (Y).

2) Hasil Uji Parsial (Uji t)

variabel mempunyai *cronbach's alpha* $> 0,60$. Pada uji asumsi klasik data ini menunjukkan distribusi normal dan linier yang artinya variabel X dan variabel Y memiliki hubungan linier.

Pada analisis regresi sederhana diperoleh nilai *constant* (a) sebesar 12.126 sedangkan nilai Pelayanan LAZ atau koefisien regresi (b) sebesar 0,304. Persamaan tersebut dapat diterjemahkan nilai konsistensi sebesar 12,126 dengan koefisien X sebesar 0,304 dimana setiap penambahan 1% variabel X (pelayanan LAZ) maka menyebabkan kenaikan nilai variabel Y (minat) sebesar 0,304, sehingga koefisien regresi tersebut bernilai positif. dapat dikatakan bahwa arah pengaruh pelayanan LAZ terhadap minat muzakki adalah positif. Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel 5.6 *Coefficients* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan LAZ (X) berpengaruh terhadap minat muzakki (Y). Sedangkan pada uji parsial (uji t) pada tabel 5.7 menunjukkan $t_{hitung} 9,341$ lebih besar $t_{tabel} 2,010$. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa $2,010 < 9,341$ dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Dari penjabaran ini dapat kita ambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima karena $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sehingga dari hasil pengujian dapat menunjukkan bahwa pelayanan LAZ memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Muzakki yang membayar zakat. Dan berdasarkan hasil uji koefisien determinan menunjukkan hubungan sebesar 0,803. Adapun nilai koefisien determinasi yang diperoleh

sebesar 0,645 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh pelayanan LAZ (X) terhadap Muzakki membayar zakat (Y) sebesar 64%.

Hasil dalam penelitian ini dapat dilihat kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tiya Anggrea Ningrum 2019, yang berjudul “Pengaruh Tingkat Pendapatan, Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Minat Membayar Zakat Profesi Para Pekerja Melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tegal (Studi Kasus Pada Guru SMP Di Kota Tegal)” menunjukkan bahwa, dari hasil analisis data uji t dengan diperoleh tingkat signifikan variabel pelayanan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 dan $t_{hitung} 6,870 > t_{tabel} 1,663$ dari hasil uji t tersebut menunjukkan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat guru SMP dalam membayar zakat profesi melalui BAZNAS Kota Tegal. Hal Ini membuktikan bahwa layanan yang baik akan meningkatkan minat muzakki untuk membayar zakat maal pada Lembaga Amil Zakat.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh karyawan guna memberikan kepuasan atas apa yang diinginkan atau dibutuhkan oleh konsumen, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dan menimbulkan kesan tersendiri. Selanjutnya dalam pengertian lain pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui prosedur, sistem dan metode dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, maka dari itu bisa ditetapkan standart baik

dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standart manajemen dapat mengawasi, mengevaluasi dan merencanakan, kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan pihak-pihak yang mendapat pelayanan.⁴⁴

Menurut pasurman (2002) dalam Etta dan Sopia ada lima dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu:

- a. Tangible (bukti fisik) Yaitu tersedianya suatu fasilitas fisik, sarana komunikasi dan perlengkapan yang harus ada pada proses jasa yang digunakan dalam perusahaan oleh penampilan karyawan.
- b. Empathy (empati) Yaitu sifat kontak personal atau perusahaan dalam memahami suatu kesulitan dan kebutuhan pada konsumen.
- c. Responsiveness (daya tanggap) Yaitu keinginan atau kemauan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen dan merespon dengan baik permintaan pelanggan, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan, kemudian memberikan pelayanan jasa tersebut secara cepat.
- d. Reliability (kehandalan) Yaitu suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accuracy), kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (on time), dengan cara yang sama dan sesuai dengan jadwal yang disajikan tanpa melakukan kesalahan apapun sesuai dengan apa yang sudah disepakati.

⁴⁴ Drs. H.A.S. Moenir, “*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*”, (jakarta: Bumi Aksara, 2002). Hal. 26-27

- e. Assurance (jaminan) Yaitu pengetahuan, kesopanan, keramahan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal atau perusahaan untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka terbebas dari bahaya dan resiko.

Lima dimensi pada teori pasurman (2002) dalam Etta dan Sopia diatas dapat dijadikan indikator penilaian kualitas pelayanan suatu lembaga amil zakat, apakah pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh lembaga baik atau buruk. Jika konsumen merasa kelima dimensi tersebut terpenuhi berarti pelayanan yang diberikan lembaga terbilang baik. Dapat diartikan bahwa pelayanan dengan memperhatikan lima dimensi *tangible, empathy, responsiveness, reability*, dan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat di Lazismu Kabupaten Gresik.

Dilihat dari hasil skor angket yang disebarkan, diperoleh persentase tertinggi dari beberapa pernyataan pada angket yaitu pada variabel pelayanan LAZ (x) sebesar 78% responden menyatakan sangat setuju pada pernyataan Lazismu Kabupaten Gresik amanah terhadap zakat yang dititipkan, butir pernyataan tersebut memenuhi indikator dimensi jaminan (*assurance*). Begitupula pada variabel minat muzakki (y) diperoleh hasil paling tinggi sebesar 92% responden menyatakan sangat setuju pada pernyataan saya yakin bahwa zakat yang saya tunaikan akan diberikan kepada orang yang membutuhkan dan sesuai dengan asnaf zakat butir pernyataan tersebut memenuhi indikator dimensi keyakinan

(*conviction*). Selanjutnya dimensi *tangible* dan *reliability* sama-sama diperoleh persentase sebesar 68% menyatakan sangat setuju pada pelayanan LAZ (x) dengan pernyataan Ruang pelayanan Lazismu kabupaten Gresik bersih dan nyaman dan Karyawan Lazismu Kabupaten Gresik memberikan pelayanan yang memuaskan. Sehingga dapat diartikan dimensi *assurance*, *tangible*, dan *reliability* memberikan pengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat di Lazismu Kabupaten Gresik.

Lazismu adalah lembaga zakat tingkat nasional yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infaq, wakaf dan dana kedermawanan lainnya baik dari perseorangan, lembaga, perusahaan dan instansi lainnya. Tentu dalam hal ini Lazismu adalah lembaga yang sudah profesional. Dapat dilihat pada program-program atau pelayanan yang ditawarkan kepada donaturnya atau muzakki, Lazismu juga memperhatikan kepuasan dan kenyamanan donatur atau muzakki. Seperti pada Lazismu Kabupaten Gresik, terdapat layanan untuk memudahkan muzakki membayar zakatnya salah satunya yaitu transfer dana zakat, dimana muzakki dapat berzakat tanpa datang ke kantor, muzakki bisa melakukan pembayaran dengan menggunakan aplikasi online.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memperhatikan kepuasan konsumen. Jika lembaga dapat memberikan kepuasan konsumen dalam memberikan pelayanannya, maka lembaga akan mendapatkan kesan positif dari konsumen dan dapat menarik minat konsumen lain. Dari hasil penelitian diatas dapat kita ketahui bahwa rata-rata responden dominan memberikan penilaian

setuju dan sangat setuju terhadap butir pernyataan pada kuisioner yang disebar. Ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Lazismu Kabupaten Gresik sudah dirasakan oleh muzakki dan muzakki memberikan kesan yang positif.

Lazismu Kabupaten Gresik merupakan Lembaga Amil Zakat yang amanah, poin ini merupakan salah satu poin penting yang harus benar-benar diperhatikan setiap Lembaga Amil Zakat, karena tidak hanya menerima zakat saja, penyaluran zakat juga diperlukan dan itu haruslah sesuai dengan 8 asnaf zakat. Tentu saja Lazismu memperhatikan hal-hal tersebut terbukti bagaimana terdapat program atau layanan yang juga diberikan kepada mustahiq. Disamping itu karyawan-karyawan Lazismu Kabupaten Gresik ramah, muzakki juga puas terhadap pelayanan yang diberikan. Adanya kepuasan dari muzakki membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan Lazismu Kabupaten Gresik baik. Tentu saja pelayanan yang baik akan meningkatkan minat muzaki membayar zakat dan menarik minat masyarakat lain untuk membayar zakatnya di Lazismu Kabupaten Gresik. Selain itu pelayanan yang baik juga dapat ditandai dengan adanya peningkatan dana zakat. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Lazismu Kabupaten Gresik berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat.

Keterbatasan dari penelitian ini adalah hanya meneliti tentang pelayanan saja sebagai faktor yang mempengaruhi minat muzakki membayar zakat, sedangkan dalam Lazismu Kabupaten Gresik masih banyak faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi minat muzakki untuk membayar zakatnya di Lazismu

memenuhi indikator dimensi jaminan (*assurance*). Begitupula pada variabel minat muzakki (y) diperoleh hasil paling tinggi sebesar 92% responden menyatakan sangat setuju pada pernyataan saya yakin bahwa zakat yang saya tunaikan akan diberikan kepada orang yang membutuhkan dan sesuai dengan asnaf zakat, dan untuk butir pernyataan tersebut memenuhi indikator dimensi keyakinan (*conviction*).

2. Berdasarkan hasil uji koefisien detirminan menunjukkan hubungan sebesar 0,803. Adapun nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,645 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh pelayanan LAZ (X) terhadap Muzakki membayar zakat (Y) sebesar 64%.

B. Saran

1. Untuk peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian yang sama diharapkan tidak terbatas pada pelayanan saja tetapi juga menambahkan faktor-faktor lain yang bisa mempengaruhi minat muzakki membayar zakat di Lazismu Kabupaten Gresik.
2. Bagi Lazismu Kabupaten Gresik, berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat. Hal ini dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Lazismu Kabupaten Gresik memberikan kemudahan pada muzakki yang menunaikan zakatnya, oleh karena itu sebagai lembaga amil zakat yang mengelola zakat secara profesional diharapkan untuk terus meningkatkan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajwar, Syaifudin, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), Cet. 1., 1998.
- Al-Zuhayly, Wahibah, “*Zakat Kajian Berbagai Mazhab*”, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005).
- Amalia, Nahdilatul dan Widiastuti, Tika, “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzaki Membayar Zakat (Studi Pada LAZ Surabaya)”, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol.6, No.9, September 2019.
- Arifin, “*Zakat, Infaq, Sedekah*”, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2011).
- Ayuningtyas, Rosida Dwi Dan Sari, Listi Lia, “Analisis Minat Muzakki Membayar Zakat Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Semarang”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.15, No.1, 2020 .
- Djafri, Novianty, “*Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*”, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018).
- Gozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”, (Diponegoro: Badan penerbit Universitas Diponegoro, 2011).
- Gurning, Herfita Rizki Hasanah dan Ritonga, Haroni Doli Hamoraon, analisis tingkat kesadaran masyarakat kecamatan medan baru dalam membayar zakat, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, No.7, Vol.3, (2015).
- Hafizi, “*modernisai pengelolaan zakat di lazismu*”, (Naskah Publikasi—Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2017).
- Hardani, dkk, “*Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*”, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu).
- Isnaini, Yulinda, “*Pengaruh Pengetahuan Zakat, Tingkat Pendapatantingkat Keimanan Dan Kepercayaan Terhadap Motivasi Muzakki Profesi (Studi Kasus Di Rumah Zakat Cabang Semarang)*”, (Skripsi—Universitas Islam Negeri walisongo, Semarang, 2018).

- Kamarudin, Andi Martina, dkk, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Berzakat profesi dan Loyalitas Muzaki Terhadap Rumah Zakat Kota Semarang”, *Jurnal Eksekutif*, Vol.12 No. 2 Desember 2015.
- Kasmir, “*Manajemen Perbankan*”, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010).
- Khafinuddin, Didin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, (Jakarta: Gema Insani, 2002).
- Lazismu Gresik, “*Program Lazismu Gresik*”, dalam <https://lazismugresik.org/program-lazismu-gresik-2020/> diakses pada tanggal 31 Januari 2021.
- Lazismu, “*Lazismu Terima Award Lembaga Filantropi Peduli Ekonomi Umat Dari MUI*”, dalam <https://lazismu.org/blog/jakarta-2/post/lazismu-terima-award-lembaga-filantropi-peduli-ekonomi-umat-dari-mui-978> di akses pada tanggal 25 Januari 2021.
- Lestari, Okeu Rizkina, dkk, Implementasi Pemahaman Para Pedagang Tentang Zakat Perdagangan di Pasar Anyar Kota Bandung, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, No. 2, Volume 5, (2019).
- Mappiare, Andi, “*Psikologi Remaja*”, (Surabaya: Usaha Nasional, 1997).
- Moenir, H.A.S., “*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*”, (jakarta: Bumi Aksara, 2002).
- Muliati, Persepsi Masyarakat Terhadap Kesadaran Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Kabupaten Pinrang, *Jurnal Syariah dan Hukum*, volume. 17, No. 1.
- Permono, Sjechul Hadi, “*Formula Zakat Menuju Kesejahteraan Sosial*”, (Surabaya: CV. Aulia Surabaya, 2005).
- Poerwadarminat, W.J.S, “*Kamus Umum Bahasa Indonesia*”, (Jakarta: Balai Pustaka, 1980).
- Priyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”, (Sidoarjo : Zifatama Publishing, 2016).

- Qalbiah, Nurul, Perhitungan Zakat Perdagangan Dan Pengaruhnya Terhadap Pajak Penghasilan, *Jurnal INTEKNA*, Tahun XIII, No. 3, (Desember 2013).
- Rais, Isnawati, “Muzakki dan Kriterianya Dalam Tinjauan Fiqih Zakat”, *Jurnal Al-Iqtishad*, Vol. 1, No.1, januari 2009.
- Rendi, Ahmad, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Lembaga Terhadap Minat Masyarakat Berinfaq Di LAZNAS DPU DT Cabang Palembang”, (Skripsi— UIN Raden Fatah, Palembang, 2017).
- Rohman, Tefur, dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki Di Amil Zakat Daerah Kabupaten Cilacap”, *Jurnal Of Islamic Economy*, Vol.10, No.2, ISSN:1978-7308, 2018.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sophia, “Perilaku Konsumen”, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013).
- Setiowati, Yulianti, “Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Membeli Produk Tabungan Haji (Studi Pada Kopena Pekalongan)”, (Skripsi—IAIN Pekalongan, 2017).
- Sugiono, “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D”, (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Sugiono, “Metode Penelitian Kuantitatif”, (Bandung: Alfabeta, 2018).
- Sujarweni dan Endrayanto, “Statistika Untuk Penelitian”, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).
- Umar, Husein, “Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis”, (Jakarta: Rajawali pers, 2014)
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat.
- Vikaliana, Resista, dan Irwansyah, “Pengolahan Data dengan SPSS”, (Banten : CV.AA. Rizky, 2019).
- Wawancara pada hari senin 5 oktober 2020 pukul 11.00 WIB.