

**PENGARUH LAYANAN JEMPUT ZAKAT DAN LAYANAN
TRANSFER REKENING TERHADAP KEPUASAN MUZAKI
NU CARE-LAZISNU MWCNU WONOCOLO SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh:

HILALUL KHOIR AR ROZI

NIM: 08020520020



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2024

PERNYATAAN

Saya, Hilalul Khoir Ar Rozi menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 10 Juni 2024



Hilalul Khoir Ar Rozi

NIM. 08020520020

Surabaya, 30 Mei 2024

Skripsi telah selesai dan Siap Untuk diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andriani Samsuri', written in a cursive style.

Dr. Andriani Samsuri, S.Sos, MM.

NIP. 197608022009122002

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH LAYANAN JEMPUT ZAKAT DAN LAYANAN
TRANSFER REKENING TERHADAP KEPUASAN MUZAKI NU
CARE-LAZISNU MWCNU WONOCOLO SURABAYA

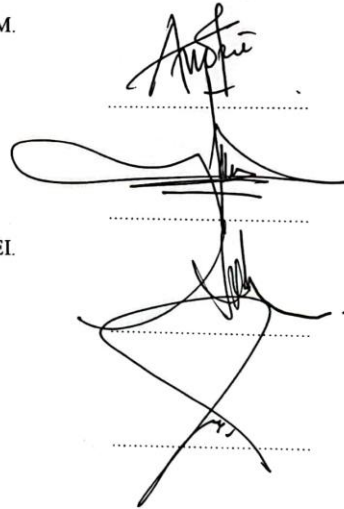
Oleh
HILALUL KHOIR AR ROZI
NIM: 08020520020

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 10 Juni 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Dr. Andriani Samsuri, S.Sos, MM.
NIP. 197608022009122002
(Penguji 1)
2. Dr. Mustofa, S.Ag., M.EI
NIP. 197710302008011007
(Penguji 2)
3. Dr. Atok Syihabuddin, SHI, M.EI.
NIP. 198501022023211011
(Penguji 3)
4. Lian Fuad, LC, MA
NIP. 198504212019031011
(Penguji 4)

Tanda Tangan



Surabaya, 10 Juni 2024



Dekan
Dr. Syarif Arifin, S.Ag., S.S., M.EI
NIP. 19700514200031001



**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 : Hilalul Khoir Ar.Rozi
NIM : 08020520020
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
E-mail address : hilalkhoir01@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 LAYANAN JEMPUT ZAKAT DAN LAYANAN TRANSFER REKENING

TERHADAP KEPUASAN MUZAKI NU CARE LAZISNU MWCNU WONOCOLO SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, 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, 09 Agustus 2024

Penulis

(Hilalul Khoir Ar Rozi)

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Layanan Jemput Zakat dan Layanan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Muzaki NU Care-LAZISNU MWCNU Wonocolo Surabaya" ini merupakan hasil penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan apakah Layanan Jemput Zakat dan Layanan Transfer Rekening berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan muzakki NU Care-LAZISNU MWCNU Wonocolo Surabaya.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan *field research*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 108 responden dengan menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS versi.26 yang digunakan untuk menguji beberapa uji seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji statistik dan uji hipotesis.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa layanan jemput zakat berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan muzakki dan layanan transfer rekening berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan muzakki NU Care-LAZISNU MWCNU Wonocolo. Serta Layanan Jemput Zakat dan Layanan Transfer Rekening secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan muzakki NU Care-LAZISNU MWCNU Wonocolo Surabaya.

Dengan adanya hasil penelitian ini, diharapkan bagi NU Care-LAZISNU MWCNU Wonocolo dapat mempertahankan dan memberikan inovasi pada layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening sehingga muncul rasa kepuasan pada diri muzakki. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan mengenai variabel yang digunakan untuk penelitian ini mungkin dapat dikembangkan dan ditingkatkan variabel lainnya yang mempunyai pengaruh lebih besar lagi terhadap kepuasan muzakki.

Kata Kunci: Layanan Jemput Zakat, Layanan Transfer Rekening, Kepuasan Muzakki.

ABSTRACT

This thesis entitled "The Influence of Zakat Pick-up Services and Account Transfer Services on Muzaki Satisfaction NU Care-LAZISNU MWCNU Wonocolo Surabaya" is the result of quantitative research which aims to answer the question whether the Zakat Pick-Up Service and Account Transfer Services have a partial and simultaneous effect on the satisfaction of muzaki NU Care-LAZISNU MWCNU Wonocolo Surabaya.

In this research, the method used was a survey method with a field research approach. The sample in this research was 108 respondents using a probability sampling method with a simple random sampling technique. The data collection technique used is a questionnaire. The analysis tool used is SPSS version.26 which is used to test several tests such as validity tests, reliability tests, classical assumption tests, statistical tests and hypothesis tests.

partially influence muzakki satisfaction and account transfer services partially influence muzakki satisfaction NU Care-LAZISNU MWCNU Wonocolo. And the Zakat Pick-up Service and Account Transfer Service simultaneously influence the muzakki satisfaction of NU Care-LAZISNU MWCNU Wonocolo Surabaya.

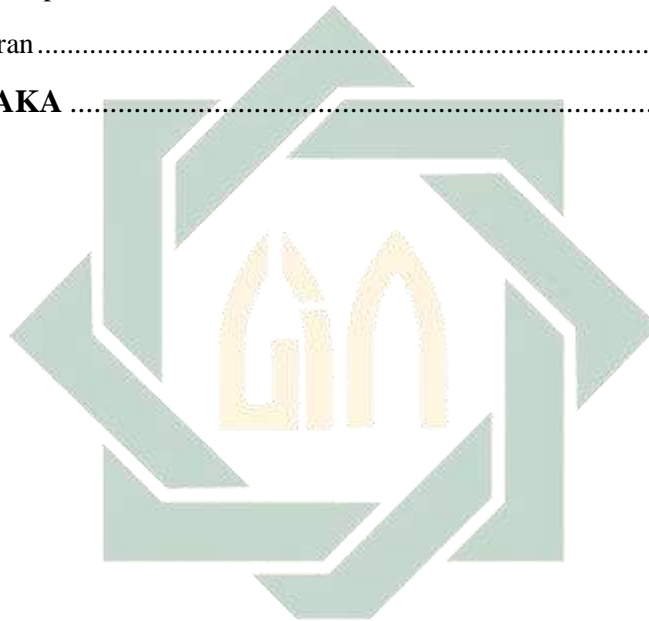
With the results of this research, it is hoped that NU-CARE LAZISNU East Java can maintain and provide innovation in zakat pickup services and account transfer services so that a sense of satisfaction arises among muzakki. For future researchers, it is hoped that the variables used for this research may be able to develop and improve other variables that have an even greater influence on muzakki satisfaction.

Keywords: Zakat Pickup Service, Account Transfer Service, Muzakki Satisfaction.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 LANDASAN TEORI	10
2.1 Layanan Jemput Zakat	10
2.2 Layanan Transfer Rekening	14
2.3 Kepuasan Muzaki	17
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	20
2.5 Kerangka Konsptual	24
2.6 Hipotesis	26
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.4 Variabel Penelitian.....	32
3.5 Definisi Operasional	33
3.6 Jenis dan Sumber data.....	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.8 Teknik Analisis Data	38
BAB 4 PEMBAHASAN	58

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.2	Deskripsi Hasil Kuesioner	71
4.3	Analisis Model dan Pengujian Data	70
4.4	Pembahasan	72
BAB 5 PENUTUP		83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		85



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

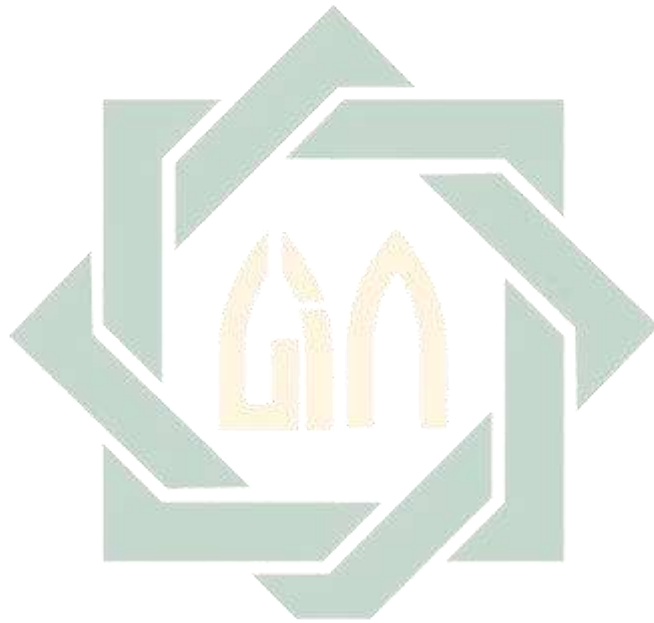
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Operasional Tabel Penelitian	34
Tabel 3. 2 Skala Likert	38
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 3. 5 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 3. 6 Hasil Uji Multikolinieritas	45
Tabel 3. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	49
Tabel 3. 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	50
Tabel 3. 9 Hasil Uji T (Parsial)	55
Tabel 3. 10 Hasil Uji F (Simultan)	57
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	70
Tabel 4. 4 Muzaki menggunakan layanan jemput zakat dan transfer rekening	71
Tabel 4. 5 Deskripsi Hasil Kuesioner	71

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Muzaki Lazisnu Wonocolo.....	7
Gambar 4. 1 Logo NU CARE-LAZISNU.....	60
Gambar 4. 2 Stuktur Pengurus NU Care-LAZISNU Wonocolo Surabaya.....	63



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Alfina, maulidiyah. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Capem Waru Sidogiri). *IAIN Kediri*.
- Andika, 2022. (2022). Pengaruh sistem layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening terhadap tingkat kepuasan muzakki pada lazisnu kotamedan. *Al sharf ekonomi islam, Vol. 3,(No. 2)*.
- Arifin, S., Izzuddin, M. A., Setyowati, R. D. N., & Ernawan, F. (2021). Face Recognition Using the Convolutional Neural Network for Barrier Gate System. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (iJIM)*, 15(10), 138. <https://doi.org/10.3991/ijim.v15i10.20175>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), h. 49-63.
- Azisul, A. (2020). *Efektifitas Sistem Layanan Jemput zakat dalam Meningkatkan Kepatuhan Muzakki Membayar Zakat*.
- Bungin, B. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Edisi Kedua). Kencana Prenamedia Group.
- Dikuraisyin, B., Toriqirrama, F., & Asrori Ma'sum, M. (2022). Penerapan Metode CIBEST Berbasis Indeks dan Kuadran dalam Memberdayakan Masyarakat di Lambaga Zakat Kota Malang. *Management of Zakat and Waqf Journal (MAZAWA)*, 4(1), 110–133. <https://doi.org/10.15642/mzw.2022.4.1.110-133>
- Erliana, N. (2018). Pengaruh Persepsi Layanan Jemput Zakat, Terhadap Kepuasan Muzakki di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang. *Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 70–78.
- Gaspersz, K. (2005). *Total Quality Control*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Ghozali. (2009). *Aplikasi Analisis dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Gumanti, F. L. (2021). Dampak Sistem Layanan Jemput Zakat dan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur LAZISMU Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Agama Islam*, 1(3).
- Hendrianto, “kepuasan muzakki terhadap kualitas pelayanan zakat pada badan amil zakat kabupaten kerinci”, *Jurnal Al-Falah: Journal of Islamic Economics*, vol.I no.2 (2016), 166
- Henry Simamora, (2000). *Manajemen Pemasaran Internasional* Jilid ii, (Salemba Empat), hal 758.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. PT. Prehalindo.
- Kholis, N., Mugiyati, M., & Patih, H. (2024). Regional Trade Partnerships and ASEAN Economic Growth: Implications for Indonesia. *Valley International Journal Digital Library*, 7050–7057. <https://doi.org/10.18535/ijdrm/v12i08.em07>
- Kotler dan Armstrong, (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid I edisi 12, (Jakarta: Erlangga), hal 202.
- Kuntari dkk., (2016) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan: Survei Pada Pelanggan Bengkel PT. Astra Internasional TBK-Daihatsu Malang”, *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. XXXVI no.1, 198.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. (Yogyakarta :UPP STIMYKPN).

- Manda, N. F. (2016). *Analisis Sistem Layanan Jemput Zakat Transfer Rekening dan Datang Sendiri ke Kantor Terhadap kepuasan Donatur Baitul Maal Hidayatullah Tulungagung*. UIN SATU Tulungagung.
- Martono, N. (2010). *Statistik Sosial dan Aplikasi Program SPSS*. Gava Media. Muhid, D. A., Si, M., Hidayat, D. N., Psi, S., & Psi, M. (2012). Analisis Statistik 5 Langkah Praktis Analisis Statistik dengan SPSS for windows. *zifatama publising*.
- Musthofa, M., & Imari, I. (2022). THE ROLE OF BAITUL MAAL WA TAMWIL (BMT) TO REDUCE POVERTY IN INDONESIA. *International Journal of Business and Economy*, 4(3), Article 3.
- Novrizaldi. (2021). *Menko PMK: Fokus si Miskin, Zakat Bisa Pulihkan Ekonomi Nasional*.
- Pratiwi, P. R. (2010). *Strategi Penggalangan Dana Melalui Program Layanan Jemput Zakat LAZIS PP Muhammadiyah*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Priyanto, D. (2009). *Mandiri Belajar SPSS*. Mediakom.
- Riaji, A. (2019). *Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat, Transfer Rekening dan Setor Tunai Terhadap Loyalitas Donatur pada Yayasan IZI (Inisiatif Zakat Indonesia) Kota Tegal*.
- Riswanda, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Muzakki dalam Berinfaq di LAZNAS Darul Tauhid (DT) Peduli Cabang Aceh*.

- Samsuri, A., Ismiyanti, F., & Narsa, I. M. (2019). The Effects of Risk Tolerance and Financial Literacy to Investment Intentions. *International Journal of Innovation*, 10(6)
- Sangadji, E. M. (2017). Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai himpunan jurnal penelitian. *Yogyakarta*, 422.
- Santoso, S. O. (2018). *Pengaruh Sistem Layanan Jemput zakat dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (LAZISMU) Kota Pasuruan*. University of Muhammadiyah Malang.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT.Bumi Aksara.
- Situmorang, S. G. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sutomo, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Keuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- Syakuro, A. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (LAZISMU) Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*.
- Syarief, I. S. (2022). *Capaian Zakat Masyarakat Jawa Timur Masih Rendah*. suarasurabaya.net.
- Syihabudin. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Melalui Kepuasan Muzakki Sebagai Variabel Intervening Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Sreang. *Syiar Iqtishadi: Journal of Islamic Economics and Banking*, 4(1), h. 1-13.

- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (2 ed.). Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran*.
- UU 23. (2011). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat*.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A