

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, zakat memiliki posisi penting dalam pemberdayaan umat dan pengentasan kemiskinan. Zakat merupakan salah satu bagian penting dalam syariat Islam karena merupakan salah satu rukun Islam yang wajib ditunaikan seorang muslim yang mampu. Hal ini merupakan kewajiban yang tegas dan mutlak yang diatur dalam ayat Al-Qur'an surah At-Taubah/9:103 yang berbunyi :

حُذِّ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلَّى عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya : “Ambillah (sebagian) dari harta mereka sebagai sedekah (zakat), supaya dengannya engkau membersihkan mereka (dari dosa) dan mensucikan mereka (dari akhlak yang buruk); dan doakanlah untuk mereka, karena sesungguhnya doamu itu menjadi ketentraman jiwa bagi mereka. Dan (ingatlah) Allah Maha Mendengar, lagi Maha Mengetahui”¹.

Dari kewajiban mengeluarkan zakat bagi setiap muslim tersebut zakat memiliki banyak manfaat dalam kemaslahatan umat. Posisi zakat di dalam bagian dari kehidupan manusia memiliki banyak nilai, yakni nilai sosial (muamalah), ekonomi dan ibadah sebagai wujud dari kewajiban seorang muslim. Dengan demikian, mayoritas muslim memiliki peluang besar dalam upaya pengentasan masalah perekonomian seperti kemiskinan, maupun kesenjangan sosial.²

¹ “Surat At-Taubah Ayat 103: Arab, Latin, Terjemah Dan Tafsir Lengkap | Quran NU Online,” accessed March 2, 2024, <https://quran.nu.or.id/at-taubah/103>.

² M Arif Mufrani, *Akuntansi Dan Manajemen Zakat : Mengkomunikasikan Kesadaran n Membangun Jaringan*, Kencana Prenada Media Grup (Jakarta, 2006).

Berikut data jumlah penduduk miskin di Kalimantan Selatan periode 2020-2023³.

Tabel 1. 1 Jumlah Angka Kemiskinan Provinsi Kalimantan Selatan Periode 2020-2023

No	Kabupaten	Jumlah Penduduk Miskin (Jiwa)		
		2021	2022	2023
1	Tanah Laut	1582	13541	13222
2	Kotabaru	16834	15065	15322
3	Banjar	18067	16711	14773
4	Barito Kuala	16099	15055	14707
5	Tapin	6925	6982	6224
6	Hulu Sungai Selatan	11466	10804	9607
7	Hulu Sungai Tengah	16770	16144	16008
8	Hulu Sungai Utara	16186	15497	15018
9	Tabalong	16128	15243	15153
10	Tanah Bumbu	18919	17216	17172
11	Balangan	8062	7825	7074
12	Kota Banjarmasin	34839	34009	33467
13	Kota Banjarbaru	11951	11610	11181
Kalimantan Selatan		208108	195702	188928

Sumber: Kalsel BPS

Pada tabel diatas memperlihatkan angka kemiskinan di Kalimantan Selatan cukup tinggi yang dapat dilihat dari masing-masing jumlah di tiap kabupaten yang ada di Kalimantan Selatan. Jika dikaitkan dengan potensi zakat yang ada di Kalimantan Selatan sebagai masyarakat mayoritas muslim, tentu keberadaan zakat sangat membantu dalam hal pengentasan kemiskinan tersebut. Hal ini akan terjadi jika prosedur pengelolaan zakat dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan UU. No. 28/1999 tentang pengelolaan zakat, pemungutan dan pengumpulan zakat diwewenangkan oleh suatu badan yang dinamakan Badan Amil

³ “Jumlah Penduduk Miskin Kalimantan Selatan Periode 2020-2023,” n.d., <https://kalsel.bps.go.id/indicator/23/102/1/jumlah-penduduk-miskin.html>.

Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Kemudian Undang-Undang tersebut mengalami amandemen yang melahirkan UU. No. 23/2011 tentang pengelolaan zakat nasional yang dipusatkan kepada pemerintah, yang dikenal dengan nama Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)⁴.

Secara garis besar, suatu lembaga atau organisasi yang tumbuh dan berdiri pasti memiliki tujuan agar tercapainya cita-cita lembaga atau organisasi tersebut. Seperti halnya suatu badan amil zakat yang berdiri ditengah masyarakat tentunya memiliki cita-cita utama yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat didapat tentunya mulai dari pengumpulan zakat yang mudah dan efektif dijangkau oleh masyarakat selaku muzakki sampai pada penyaluran atau pendistribusian zakat ke tempat dan orang yang tepat sesuai dengan ajaran Islam (mustahik). Apabila prosedur tersebut sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam ajaran Islam tentu akan menciptakan kesenangan dan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen atau masyarakat.

Selain itu keputusan para muzakki untuk tetap bertahan dalam kepercayaannya di Badan Amil Zakat pun akan serta merta berpengaruh pada perkembangan dan pertumbuhan lembaga amil zakat yang bisa dilihat dari apakah ada peningkatan jumlah penerimaan dan penyaluran zakat. Dengan jumlah pengumpulan zakat yang meningkat, maka jumlah penyaluran atau pendistribusianpun akan semakin besar, ini artinya visi misi BAZNAS dalam

⁴ Jalaluddin bin Abi Bakar As-Suyuthy, *Asybah Wa An-NadHOir* (Jakarta: Nuris Tsaqofah Islamiyyah, 1965).

membantu pemerintah mengentas permasalahan perekonomian dan sosial semakin mudah tercapai. Berikut ini tabel penyajian data perkembangan pengumpulan zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan⁵.

Tabel 1. 2 Perolehan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan (2018-2023)

No.	Tahun	Total Penerimaan (Rp)
1.	2018	2.022.945.006,91
2.	2019	7.328.504.182,11
3.	2020	6.430.198.141,00
4.	2021	6.188.256.844,00
5.	2022	8.317.156.170,00
6.	2023	10.135.845.185,00

Sumber : Dokumen BAZNAS Provinsi Kalsel

Pada tabel di atas terlihat bahwa terdapat peningkatan jumlah penerimaan dana zakat. Pendapatan dana zakat dipengaruhi oleh kesadaran masyarakat dalam mengeluarkan zakat. Namun begitu, keadaan lapangannya ternyata masih banyak ditemukan faktor-faktor lain yang menjadi hambatan terkumpulnya dana zakat secara efektif, seperti salah satunya ialah masih ditemukannya muzakki yang menunaikan zakat secara mandiri kepada mustahik tanpa mempercayakan kepada badan amil. Hal ini dikarenakan mereka menilai bahwa jika ingin membayar zakat, muzakki harus datang secara langsung ke tempat badan amil zakat. Sehingga tidak sedikit para muzakki diluar sana memilih untuk mengeluarkan zakat secara eksplisit kepada masyarakat yang mereka nilai sebagai mustahik tanpa menghitung berapa besar had kifayah masyarakat tersebut.

⁵ “Laporan Keuangan,” *BAZNAS Kalsel* (blog), 2024, <https://Kalsel.BAZNAS.go.id/berita/laporan-keuangan/>.

Berbicara tentang cita-cita yang harus diupayakan oleh suatu organisasi atau lembaga amil yakni mensejahterakan masyarakat. Hal demikian berkaitan dengan bagaimana pelayanan sebagai bentuk tindakan yang diberikan oleh suatu lembaga atau organisasi dalam melayani masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, setiap badan amil tentunya selalu berusaha untuk menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat termasuk Badan Amil Zakat (BAZNAS) Provinsi Kalimantan Selatan.

Badan Amil Zakat atau Lembaga Amil Zakat yang berkedudukan di Kalimantan Selatan tidak hanya BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Namun banyak ditemukan Badan Amil lain yang berkedudukan di Kalimantan Selatan sebagai lembaga yang bergerak dalam hal pengatur arus zakat. Apalagi berdasarkan survei lapangan di kota Banjarmasin terdapat berbagai lembaga amil zakat, diantaranya seperti BAZNAS Kota Banjarmasin, Rumah Zakat Banjarmasin, LAZIZMU, dan berbagai lembaga amil lainnya. Hal ini berarti terdapat peluang bagi para muzakki untuk memilih lembaga atau badan amil mana yang mereka percayakan untuk mengelola zakatnya. Kepercayaan yang tercipta pada diri muzakki tentunya tidak lepas dari bagaimana sistematika pelayanan yang mereka temui di lembaga amil terkait.

Berdasarkan data tersebut untuk tetap mempertahankan citra badan amil yang semakin dipercayai masyarakat BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan melakukan upaya dalam mempermudah pengumpulan zakat yakni melalui pelayanan. Pada dasarnya, pelayanan merupakan faktor utama dalam tercapainya cita-cita suatu lembaga, terkhusus dalam menciptakan kualitas jasa yang berakibat

pada munculnya kepuasan konsumen (muzakki)⁶. Pelayanan yang diciptakan dengan tujuan mempertahankan muzakki akibat kepuasan yang mereka dapatkan dalam layanan tersebut. Kepuasan yang mereka dapatkan tentu berdampak pada kelayakitan dan kepercayaan mereka dalam mengeluarkan zakat sehingga tidak berpindah ke lembaga lain atau memilih menyalurkan eksplisit atau secara langsung ke mustahik⁷.

Melihat permasalahan tersebut tentu berkaitan dengan sistem pelayanan yang harus dimiliki oleh sebuah badan amil yang tujuannya ialah untuk menciptakan kepuasan dan memudahkan muzakki dalam mengeluarkan zakat⁸. Kualitas pelayanan atau *service quality* adalah salah satu yang wajib dipahami dan diterapkan bagi suatu badan amil sebagai salah satu langkah meningkatkan kapasitas suatu lembaga serta menciptakan kepuasan terhadap muzakki. Kepuasan yang muzakki rasakan juga didapat pada bagaimana pemanfaatan dan pengalokasian dana zakat yang mereka keluarkan apakah sesuai dengan tujuan pengalokasian. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang disediakan oleh lembaga jasa seperti Badan Amil Zakat Provinsi Kalimantan Selatan menjadi hal yang

⁶ Rusdarti, *Pelayanan Jasa* (Jakarta: Grafindo, 2004).

⁷ Cindy Rahmawati et al., "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PALEMBANG)," *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 1, no. 7 (May 20, 2022): 1073–88, <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.123>.

⁸ Estya Rizqi Prameysti, Asrofi Langgeng Noermansyah, and Mohammad Alfian, "PENGARUH LAYANAN JEMPUT ZAKAT, LAYANAN TRANSFER REKENING DAN LAYANAN SETOR TUNAI TERHADAP MINAT DONATUR ZAKAT PADA BAITUL MAAL HIDAYATULLAH TEGAL," 2021.

fundamental dalam menciptakan kenyamanan muzakki untuk menyalurkan zakatnya.

Berangkat pada permasalahan adanya masih ditemukan muzakki yang lebih memilih menunaikan dana zakatnya eksplisit tanpa melalui badan amil, BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan menyediakan berbagai layanan dalam upaya pengumpulan dana zakat dari muzakki dan sebagai jalan bagi muzakki untuk menyalurkan dana zakatnya. Layanan pengumpulan tersebut diantaranya Layanan UPZ dan Korporasi, Layanan Jemput Zakat serta Layanan Ritel dan Digital. Dengan menggunakan salah satu dari layanan ini muzakki tidak harus datang ke kantor, melainkan cukup melakukan transaksi menggunakan transfer rekening untuk menyetorkan dana zakat ke badan amil. BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan sudah bekerjasama dengan perbankan seperti Bank Kalsel, BSI, CimbNiaga, dan berbagai lembaga perbankan lainnya⁹.

Adapun bagi muzakki yang masih memiliki kendala terkait waktu penyaluran, mereka bisa menggunakan layanan jemput zakat yang disediakan oleh BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan, yakni dengan menghubungi pihak badan amil untuk dilakukan penjemputan dana zakat ke rumah muzakki yang bersangkutan. Dilaksanakannya layanan tersebut dengan maksud sebagai langkah untuk menciptakan kepuasan muzakki dalam kegiatan penyaluran zakat ke BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

⁹ root, "BAZNAS - BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL," accessed April 4, 2023, <https://baznas.go.id/rekening>.

Apabila BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan mampu menciptakan kepuasan muzakki, maka seorang muzakki tidak akan memilih berpindah dalam menyalurkan zakatnya ke lembaga zakat lain atau menyalurkan secara eksplisit kepada penerima zakat (mustahik). Selain itu, dengan adanya pelayanan yang memuaskan akan menciptakan kepercayaan masyarakat dalam menyalurkan dana zakatnya ke BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dan meningkatkan kesadaran muzakki dalam membayar zakat.

Dimensi kualitas pelayanan badan amil zakat dalam penelitian ini terdiri dari *tanggibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Dalam pertumbuhannya, suatu badan/lembaga atau organisasi menyadari bahwa mempertahankan pelanggan lebih diutamakan daripada mencari pelanggan baru. Badan Amil Zakat tentunya juga harus mempunyai komitmen jangka panjang yang kuat dalam mempertahankan hubungan yang baik dengan muzakki melalui kualitas pelayanan secara efektif dan efisien serta selalu diusahakan inovasi terhadap jasa yang disediakan.

Memberikan pelayanan yang baik dengan mengutamakan kualitas yang baik dalam pelayanan merupakan bentuk dari perilaku terpuji yang diperintahkan dalam Islam. Dasar dari bentuk pelayanan yang baik ini ialah bahwa Islam memerintahkan setiap manusia untuk selalu bersikap ihsan terhadap orang lain sebagaimana yang tertuang dalam Al-Qur'an surah Al- Qashash/28:77 sebagai berikut.

وَأَبْتِغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : “ Dan carilah pahala untuk negeri akhirat yakni dengan menggunakan apa yang sudah Allah anugerahkan (berikan) kepadamu pahala negeri akhirat, namun janganlah kamu lupa terhadap apa yang telah menjadi bagianmu di dunia. Juga berbuat baiklah kepada orang lain sebagaimana Allah berbuat baik kepadamu, dan hindarilah dari perbuatan yang merusak (bumi)¹⁰.

Berdasarkan ayat tersebut Islam tentu sangat mendorong umatnya untuk selalu mengutamakan muamalah yang baik antar sesama dalam mencapai ridhoNya. Sikap ihsan yang diterapkan tersebut tentunya harus diikuti dengan ilmu yang seimbang terhadap bagaimana bentuk pelayanan yang baik dan benar tersebut. Sebagaimana yang diperintahkan Rasulullah bahwa dalam menjalankan pekerjaan harus sesuai dengan aturan dan kaidah yang berlaku dan tentunya tidak berlaku zholim.

Selain pelayanan, hal lain yang berkaitan langsung dengan kepuasan muzakki ialah bagaimana perilaku atau kinerja karyawan sendiri sebagai pelaku pelayanan pertama yang berhadapan langsung dengan muzakki. Kinerja diartikan sebagai hasil kerja atau tugas seseorang yang dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab di pekerjaannya dalam waktu tertentu¹¹. Bagaimana kinerja seorang karyawan dalam suatu layanan di BAZNAS Kalsel tentunya juga akan menciptakan penilaian muzakki terhadap layanan yang disediakan.

¹⁰ “Al-Qashash 28 : 77,” accessed March 2, 2024, <https://www.rumahfiqih.com/quran/28/77>.

¹¹ Novia Ruth Silaen et al., *Kinerja Karyawan* (Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung, 2021).

Dalam perspektif Islam juga telah diatur bagaimana perintah bagi seorang hamba yang harus bekerja secara profesional dalam menjalankan bentuk ikhtiarnya dalam bekerja mencari nafkah. Kinerja tersebut harus sesuai dengan prosedur dan tentunya tidak merugikan orang lain serta tidak berlaku curang. Sebagaimana yang diterangkan dalam ayat Al-Quran Surah Al-Maidah/3: 1 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

Artinya: “ *hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji ...*¹²”

Ayat lain juga menjelaskan agar seorang muslim harus terus mengoptimalkan diri dalam pekerjaannya seperti dalam ayat Al-Qur’an surah Al-Insyirah/94:7-8.

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ (٧) وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْجِعْ (٨)

Artinya: “*Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan , tetapkanlah bekerja keras untuk urusan yang lain.*”

Kebutuhan akan layanan dan kinerja karyawan yang baik ini sangat diperlukan oleh para muzakki untuk memudahkan mereka dalam berdonasi. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan serta bagaimana kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan muzakki¹³. Atas dasar itulah BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan selalu terus memberikan layanan dan mengupayakan kinerja yang baik dan tentunya selalu disesuaikan dengan kebutuhan para muzakki. Hal inilah yang menyebabkan penelitian ini dinilai

¹² “Surat Al-Ma’idah Ayat 3: Arab, Latin, Terjemah Dan Tafsir Lengkap | Quran NU Online,” accessed March 2, 2024, <https://quran.nu.or.id/al-maidah/3>.

¹³ Jumindah, “PENGARUH KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS PADA NASABAH DI PT.TASPEN (Persero) CABANG BONE),” *FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR*, 2021.

penting untuk dilakukan agar fluktuasi kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan muzakki mampu dilihat berdasarkan pengukuran dari hasil riset yang dilakukan dalam penelitian ini, selain itu juga menjadi bahan evaluasi kinerja yang dapat terus ditingkatkan oleh BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

Dari pemaparan yang disampaikan Peneliti di atas, tentang bagaimana meningkatkan kepuasan muzakki melalui kualitas pelayanan dan kinerja karyawan di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan, maka Peneliti melakukan penelitian dan pengkajian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diangkat Peneliti di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan berpengaruh secara Parsial terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan ?
2. Apakah variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan berpengaruh secara Simultan terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan berpengaruh secara Parsial terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

2. Untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan berpengaruh secara Simultan terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menguatkan teori dari pengaruh kualitas layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen serta sebagai pertimbangan, perbandingan dan penyempurnaan bagi penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

a. Peneliti

Kegunaan yang didapatkan oleh peneliti dalam penelitian ini ialah sebagai sarana untuk menambah wawasan dan keilmuan terhadap permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

b. Lembaga

Dalam rangka memberikan saran atau pertimbangan pemikiran dan sebagai bahan evaluasi bagi BAZNAS Kalsel dalam menentukan serta mengembangkan kualitas layanan dan kinerja karyawan untuk peningkatan kepuasan muzakki dalam berzakat.

c. Masyarakat

Untuk memberikaan kemudahan dalam mengeluarkan dana zakat melalui layanan yang terbaik di BAZNAS Kalsel.

d. UIN Antasari

Bagi Jurusan Manajemen Dakwah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi keilmuan baru dan dapat kembali dilanjutkan oleh peneliti berikutnya, serta diharapkan dapat menjadi jembatan peningkatan silaturahmi dan kerjasama antara pihak UIN Antasari dengan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional berfungsi untuk memudahkan peneliti dalam memfokuskan penelitian sehingga memudahkan peneliti untuk menentukan instrumen pengumpulan data :

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana nilai layanan yang disediakan oleh BAZNAS Provinsi Kalsel yang dinilai berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Provinsi Kalsel yang diukur berdasarkan indikator variabel kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehadalan (*reability*), daya tanggap (*responsivinness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

2. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah bagaimana perilaku karyawan dalam melakukan pelayanan kepada para muzakki di BAZNAS Provinsi Kalsel yang diukur berdasarkan indikator variabel kinerja karyawan, yaitu

kualitas (mutu), kuantitas, waktu, kerjasama antar karyawan, penekanan biaya dan pengawasan.

3. Kepuasan

Kepuasan yang dimaksud peneliti di dalam penelitian kali ini adalah kepuasan yang tercipta akibat adanya kualitas pelayanan yang baik dan kinerja karyawan yang dilakukan di BAZNAS Kasel sehingga menciptakan keinginan untuk terus melanjutkan kegiatan penyaluran donasi di BAZNAS Kalsel. Kepuasan diukur berdasarkan indikator dari variabel kepuasan yaitu kepuasan keseluruhan (*overall customer of satisfaction*), konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*), niat beli ulang (*repurchase intentin*) dan kesediaan untuk merekomendasikan (*willing to recommended*).

4. Muzakki

Muzakki yang dimaksud dalam penelitian ini ialah mereka yang menyalurkan dana zakatnya ke BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

F. Penelitian Terdahulu

Dalam rangka memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian ini, maka peneliti mengambil berbagai sumber referensi penelitian yang relevan dengan masalah yang peneliti angkat di penelitian ini, diantaranya sebagai berikut.

Tabel 1. 3 Penelitian Relevan

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1.	Zikri Sahadat (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Takengon)	Metode kuantitatif Variabel Bebas X ₁ : Kualitas Pelayanan X ₂ : Kinerja Karyawan Variabel Terikat Y : Kepuasan Nasabah	Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan untuk variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2.	Roni Riswanda (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga terhadap Kepuasan Muzakki dalam Berinfaq di Laznas Darut Tauhid (DT) Peduli Cabang Aceh	Metode penelitian kuantitatif Variabel Bebas X ₁ : Kualitas Pelayanan X ₂ : Citra Lembaga Variabel Terikat Y : Kepuasan Muzakki	Kualitas pelayanan dan citra lembaga berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan muzaki dalam berinfaq di DT Peduli cabang Aceh
3.	Ryan Kurniawan (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kati Indragiri Hilir.	Metode Kuantitatif Variabel Bebas X : Kualitas Pelayanan Variabel Terikat Y : Kepuasan Muzakki	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
				(BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir.

G. Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini berdasarkan permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Ha : Terdapat Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan secara Parsial terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

H0 : Tidak ada pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan secara Parsial terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

Ha : Terdapat Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan secara Simultan terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

H0 : Tidak ada pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan secara Simultan terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

H. Sistematika Penelitian

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sistematika Penelitian yang terdiri dari lima bab dengan masing-masing bab menggunakan sub bab. Sistematika penelitian yang disusun peneliti adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN, pada bagian ini berisikan persoalan mengenai hal-hal yang ingin diteliti yang digunakan sebagai gambaran umum penelitian, yaitu berupa : Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Definisi Operasional, Penelitian Terdahulu, Hipotesis Penelitian dan Sitematika Penelitian.

BAB II KAJIAN TEORI, pada bagian ini membahas tentang hal-hal yang menjadi landasan teori dalam penelitian, yang diambil dari literatur atau buku serta berbagai informasi referensi lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN, bagian ini berisi tentang jenis pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, bagian ini berisi tentang hasil dan analisis yang dilakukan peneliti terhadap penelitian, yaitu penyajian data, pengujian hipotesis, dan analisis data yang disajikan.

BAB V PENUTUP, pada bagian ini merupakan kesimpulan yang ditulis peneliti terhadap permasalahan yang telah dibahas dalam penjelasan sebelumnya, selain itu pada bagian ini juga dibubuhkan beberapa saran yang dirasa perlu disampaikan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pihak-pihak yang dimaksud maupun untuk peneliti selanjutnya.