

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan

Berdasarkan Undang-Undang No 23 Tahun 2011 serta Peraturan Pemerintah No 14 Tahun 2014, Keputusan Menteri Agama RI No 118 Tahun 2014 dan Keputusan Gubernur Kalimantan Selatan No 188.44/0182/KUM/2016, Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Kalimantan Selatan ialah suatu lembaga yang secara resmi dibentuk oleh pemerintah yang memiliki tugas dan fungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana zakat, infak dan sedekah (ZIS) dan Dana Sosial Keagamaan Lainnya (DSKL) yang berkedudukan di lingkup Provinsi.

Berdasarkan UU tersebut menjadikan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan semakin kukuh dalam peran lembaga yang berwenang untuk mengelola zakat di Provinsi Kalimantan Selatan. Melalui UU di atas disebutkan bahwa BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan merupakan lembaga pemerintah nonstructural dengan bersifat mandiri dan bertanggungjawab kepada masyarakat (umat) dan Pemerintah.

Dalam menjalankan perannya bersama pemerintah BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan melakukan tugas dengan bertanggungjawab dalam proses pengawalan pengelolaan zakat yang memiliki asas berdasarkan syariat Islam, yakni amanah, keadilan, kebermanfaatan, kepastian hukum, berintegritas dan akuntabilitas.

1) Keadaan Geografis

BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan berkedudukan di Provinsi Kalimantan Selatan ini berada di wilayah kecamatan Banjarmasin Tengah, Jalan Jend. Sudirman, No. 1, Komplek Masjid Sabilal Muhtadin, Gedung Islamic Center, Lantai 2, Banjarmasin. Kode Pos, 70114.

2) Waktu Kerja

Adapun waktu kerja di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan ialah dimulai dari hari Senin sampai Jum'at dengan jam kerja di kantor pada pukul 09:00 WITA – 16:00 WITA.

b. Visi Misi BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan

Visi dari BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan yaitu "Menjadi Lembaga Utama Menyejahterakan Ummat". Sedangkan Misi dari BAZNAS provinsi Kalimantan Selatan yaitu :

1. Membangun BAZNAS yang kuat, terpercaya, dan modern sebagai lembaga pemerintah non-struktural yang berwenang

dalam pengelolaan zakat.

2. Memaksimalkan literasi zakat nasional dan peningkatan pengumpulan ZIS-DSKL secara masif dan terkukur.
3. Memaksimalkan pendistribusian dan pendayagunaan ZIS-DSKL untuk mengentaskan kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan umat, dan mengurangi kesenjangan sosial.
4. Memperkuat kompetensi, profesionalisme, integritas, dan kesejahteraan amil zakat se-Kalimantan Selatan secara berkelanjutan.
5. Modernisasi dan digitalisasi pengelolaan zakat provinsi dengan sistem manajemen berbasis data yang kokoh dan terukur.
6. Memperkuat sistem perencanaan, pengendalian, pelaporan, pertanggungjawaban, dan koordinasi pengelolaan zakat secara provinsi.
7. Membangun kemitraan antara muzakki dan mustahik dengan semangat tolong menolong dalam kebaikan dan ketakwaan serta.
8. Meningkatkan sinergi dan kolaborasi seluruh pemangku kepentingan terkait untuk pembangunan zakat nasional.

Adapun penghargaan yang diraih oleh BAZNAS Provinsi Kalimantan Kalsel diantaranya yaitu :

1. BAZNAS RI Award, Laporan Tahunan Terbaik 2018 & 2019 dan Pendistribusian Terbaik 2018

2. BANK Indonesia, Juara 2 Festival Ekonomi Syariah Wilayah Timur
3. Teraudit Oleh Akuntan Publik, Mendapatkan Opini Wajar sejak tahun 2016, 2017, 2018, 2019 & 2020
4. Teraudit Syariah Oleh Kemenag RI, Mendapatkan Opini Sesuai Syariah tahun 2019.

c. Layanan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan

Pengumpulan atau penghimpunan dana zakat merupakan salah satu tugas BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Ada beberapa layanan yang digunakan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan untuk menghimpun zakat dari para Muzakki.

1) Layanan Jemput Zakat

Layanan jemput zakat merupakan layanan yang sangat bagus bagi Muzakki yang ingin berzakat namun tidak ada waktu untuk membayarkannya ke kantor BAZNAS Layanan jemput zakat ini sendiri merupakan layanan yang disediakan oleh BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan untuk memudahkan muzakki membayar zakatnya. Tidak ada persyaratan khusus ataupun berkas-berkas yang harus diisi oleh muzakki ketika hendak menggunakan layanan jemput zakat inilah muzakki menghubungi kontak BAZNAS yaitu bisa lewat telepon melalui nomor (0511)3361333 atau bisa juga menggunakan aplikasi Whatsapp dan kirim pesan melalui nomor 08525144139, setelah muzakki

mehubungi kontak BAZNAS tersebut maka selanjutnya muzakki menetapkan waktu pertemuan dan tempat yang nantinya menjadi titik temu antara muzakki dengan petugas layanan jemput zakat. Untuk jumlah zakat yang disalurkan dengan layanan ini ialah minimal Rp.50.000,-

2) Layanan Transfer

Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan dalam hal pengumpulan zakat juga memberikan sebuah layanan yang mana ketika muzakki ingin membayarkan zakat maka bisamelalui transfer. Adapun cara untuk mentransfernya ialah dengan memasukan nomor rekening Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan dan selanjutnya masukan nominal jumlah uang yang akan dizakatkan. Adapun pembayaran zakat melalui Rekening Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan di bank Kalsel syariah (901,00,01,0029), BRI Syariah (010,127,8333), BNI Syariah (789,89,9990), Mega syariah (100,014,313).

3) Layanan QR Code

QR code adalah bercode dua dimensi yang penggunaanya dapat mengunduh aplikasi pemindaian bercode melalui handphone, layanan QR code yang dilakukan oleh Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan ialah dengan memudahkan muzakki berzakat dengan memindai QR code

pembayaran yang telah disediakan oleh Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan. Muzakki yang ingin membayarkan zakatnya dengan menggunakan layanan QR code ini dengan cara scan menggunakan aplikasi Gopay, Paytren, Ovo, Dana, Link Aja, T-Money dan CIMB Syariah. Layanan pembayaran melalui QR code ini sendiri merupakan sebuah layanan yang dibuat oleh Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan untuk memudahkan muzakki membayarkan zakatnya.

4) Layanan Mobile Banking

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada handphone. Adapun pembayaran zakat melalui mobile banking ini merupakan sebuah langkah baru dari BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan untuk mempermudah muzakki mobile banking ini dapat dilakukan bagi muzakki yang memiliki rekening di bank Kalsel, jadi nantinya muzakki bisa transfer dana zakat yang ingin dibayarkan melalui mobile banking Bank Kalsel.

5) Layanan Konter Zakat

Layanan konter zakat merupakan sebuah layanan pembayaran zakat dengan cara orang yang hendak membayarkan

zakat tersebut mendatangi konter zakat BAZNAS yang telah tersedia. Adapun letak konter zakat BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan ialah Jl.Sudirman Komplek Masjid Raya Sabilal Muhtadin Gedung Islamic Center,Lantai 2, Banjarmasin.

d. Struktur Organisasi dan Tugas BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan

Sebagai lembaga yang mengutamakan profesional, amanah, transparan, BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan mengupayakan melalui dibentuknya struktur organisasi dalam melangsungkan tugas dan fungsinya.ari haris keputusan Ketua BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan No 25 Tahun 2019 mengenai Pedoman Tata Laksana dan Manaemen BAZNAS Provinsi kalimanta Selatan, struktur organisasi ialah sebagai berikut.

Gambar 4. 1 Struktur Oragnisasi BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan



Sumber: BAZNAS Provinsi Kalimantan selatan

- 1) Ketua
 - a) Mmimpin pelaksanaan program BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

- b) Melaksanakan garis kebijakan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dalam program pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan Dana Zakat Infak dan Sedekah.
 - c) Merencanakan Pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan Dana Zakat, Infak dan Sedekah.
 - d) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas kepada DPRD Tingkat 1 dan Gubernur.
- 2) Wakil Ketua Bidang 1 (Bidang Pengumpulan)
- a) Membantu ketua dalam melaksanakan tugas BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dalam pengelolaan pengumpulan dana zakat, infak dan sedekah.
 - b) Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pada bagian pengumpulan.
 - c) Mmepertanggungjawabkan hasil kegiatan pengumpulan kepada ketua.
- 3) Wakil Ketua Bidang II (Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan)
- a) Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pada bagian pendistribusian dan pendayagunaan.
 - b) Membantu ketua dalam tugas BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dalam pengelolaan dan pendayagunaan zakat, infak dan sedekah.
 - c) Mmepertanggungjawabkan hasil kegiatan pendistribusian dan pendayagunaan zakat.
- 4) Wakil Ketua III (Bidang Keuangan dan Pelaporan)

- a) Membantu ketua dalam pelaksanaan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dalam keuangan dalam pelaporan dana zakat, infak dan sedekah.
 - b) Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pada keuangan dan pelaporan.
 - c) Mempertanggungjawabkan hasil kegiatan keuangan dan pelaporan kepada ketua.
- 5) Wakil Ketua IV (Bidang Kesekretariatan, SDM dan Umum)
- a) Membantu ketua dalam pelaksanaan tugas BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dalam pengelolaan Kesekretariatan, SDM dan Umum.
 - b) Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pada bagian kesekretariatan, SDM dan umum.
 - c) Mempertanggungjawabkan hasil kegiatan administrasi, SDM dan umum kepada ketua.
- 6) Satuan Audit Internal
- a) Pelaksanaan audit kegiatan, audit manajemen, audit mutuan audit kepatuhan internal BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
 - b) Satuan audit internal adalah organ yang bertanggung jawab langsung kepada ketua.
 - c) Melaksanakan kegiatan yaitu penyipian program audit, pelaksanaan audit untuk tujuan tertentu atas penguasaan ketua BAZNAS, penyusunan laporan audit dan penyiapan pelaksanaan audit dilakukan oleh pihak eksternal.

7) Kepala Pelaksana dan Wakil Kepala Pelaksana

Kepala pelaksana bertanggung jawab kepada ketua dan wakil ketua. Melakukan kordinasi antara bidang bagian pengumpulan dana bagian pendistribusian dan pendayagunaan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dengan ketua. Kepala pelaksana diangkat dan diberhentikan berdasarkan surat keputusan dalam rapat pleno pimpinan.

8) Bagian Pengumpulan

- a) Menyusun strategi pengumpulan zakat, infak dan sedekah
- b) Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan data Muzakki.
- c) Pelaksanaan kampanye zakat, infak dan sedekah.
- d) Pelaksanaan dan pengendalian pengumpulan zakat, infak dan sedekah.
- e) Pelaksanaan pelayanan muzakki
- f) Pelaksanaan evaluasi pengelolaan pengumpulan zakat, infak dan sedekah.
- g) Penyusun pelaporan dan pertanggungjawaban zakat, infak dan sedekah.
- h) Pelaksanaan pemerintah dan tidak lanjut komplain atas layanan muzakki.

9) Bagian Pendistribusian dan Pendayagunaan

- a) Menyusun strategi pendistribusian dan pendayagunaan zakat, infak dan sedekah.
- b) Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan dana mustahik.
- c) Pelaksanaan dan pengendalian pendistribusiandan pendayagunaan zakat, infak dan sedekah.

- d) Pelaksanaan evaluasi pengelolaan pendistribusian dan pendayagunaan zakat, infak dan sedekah.
- e) Penyusun pelaporan dan pertanggungjawaban pendistribusian dan pendayagunaan zakat, infak dan sedekah.

10) Sekretaris dan Wakil Sekretaris

Sekretaris bertanggung jawab kepada ketua, wakil ketua, dan secara administratif kepada kementerian agama wilayah Kalimantan Selatan. Sekretaris adalah kepala sekretaris yang diangkat dan diberhentikan oleh ketua BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

11) Bagian Keuangan dan Pelaporan

- a) Penyiapan penyusunan rencana strategis pengelolaan zakat tingkat kabupaten/kota.
- b) Penyusunan rencana bantuan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
- c) Pelaksanaan evaluasi tahunan dan lima tahunan rencana pengelolaan zakat, infak dan sedekah BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
- d) Pelaksanaan keuangan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
- e) Pelaksanaan sistem akuntansi BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
- f) Penyusunan laporan keuangan dan laporan akuntabilitas kinerja BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

12) Bagian SDM dan Umum

- a) Penyusun strategi pengelolaan Amil BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
- b) Pelaksanaan perencanaan Amil BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan

- c) Pelaksanaan rekrutmen Amil BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
- d) Pelaksanaan pengembangan Amil BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
- e) Pelaksanaan administrasi perkantoran BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
- f) Perencanaan rencana strategi komunikasi dan hubungan masyarakat BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
- g) Pelaksanaan strategi komunikasi dan hubungan masyarakat BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
- h) Pengadaan, pencatatan, pemeliharaan, pengendalian, dan pelaporan aset BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
- i) Pemberian rekomodasi pembukuan perwakilan LAZ berskala provinsi di Kalimantan Selatan.

2. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah muzakki di BAZNAS Provinsi Kalsel. Karakteristik responden yang menjadi data dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan penghasilan. Data yang didapat dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 responden. Hasil data yang diperoleh dijabarkan pada tabel berikut.

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	57	57%
2.	Perempuan	43	43%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 57 orang responden (57%), adapun jumlah responden perempuan ialah berjumlah 43 orang responden (43%).

b. Usia Responden

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentasi
1.	< 20 tahun	0	0%
2.	20-29 tahun	49	49%
3.	30-39 tahun	31	31%
4.	> 40 tahun	20	20%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa usia responden dengan rentang usia 20-29 tahun adalah usia responden terbanyak yaitu 49 responden (49%), kemudian usia 30-39 tahun memiliki jumlah 31 orang responden (31%) dan usia > 40 tahun diisi dengan jumlah 20 orang responden (20%). Adapun responden tidak ditemukan responden yang memiliki usia <20 tahun (0%).

c. Tingkat Pendidikan

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1.	SMA/SMK	31	31%
2.	S1	40	40%
3.	S2	10	10%
4.	Dan lainnya	19	19%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jumlah responden dengan tingkat pendidikan paling banyak ialah pada S1 yaitu sebanyak 40 orang (40%). Kemudian disusul tingkat pendidikan SMA/SMK dengan jumlah responden sebanyak 31 orang (31%). Adapun jumlah responden dengan tingkat pendidikan S2 adalah sebanyak 10 orang (10%) dan sebanyak 19 orang responden dari tingkat pendidikan lain (19 %).

d. Jenis Pekerjaan Responden

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1.	PNS	19	19%
2.	SWASTA	43	43%
3.	TNI/POLRI	2	2%
4.	Pensiunan	1	1%
5.	Mahasiswa	0	0 %
6.	Dan lainnya	35	35%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat jumlah responden dengan pekerjaan PNS ada 19 orang responden (19%), kemudian

umlah responden dengan pekerjaan SWASTA sebanyak 43 orang responden (43%), selanjutnya responden yang bekerja sebagai TNI/POLRI sebanyak 2 orang responden (2%). Adapun tidak ada responden darikalangan mahasiswa (0%) dan sebanyak 35 rang responden dari pekerjaan dengan opsi dan lainnya (35%).

e. Penghasilan Bulanan

Tabel 4. 5 Karakteristik Repsonden Berdasarkan Penghasilan Bulanan.

No	Penghasilan Bulanan	Frekuensi	Presentase
1.	< 2,9 juta	29	29%
2.	3-5,9 juta	34	34%
3.	6-8,9 juta	21	21%
4.	9-11,9 juta	9	9%
5.	> 12 juta	7	7%
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat jumlah responden dengan penghasilan bulanan < 2,9 juta ada 29 oang responden (29%), kemudian umlah responden dengan penghasilan bulanan 3-5,9 juta sebanyak 34 orang responden (34%), selanjutnya responden yang memiliki penghasilan bulanan 6-8,9 juta sebanyak 21 orang responden (21%). Adapun responden yang memiliki peghasilan bulanan sebesar 9-11,9 juta sebanyak 9 orang responden (9%) dan sebanyak 7 orang responden yang memiliki penghasilan bulanan sebesar >12 juta (7%).

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran masing-masing variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Dari hasil sebaran kuesioner yang sudah disebar ke responden, kemudian selanjutnya hasil dari jawaban responden dirangkum dalam distribusi frekuensi jawaban responden dari semua item pernyataan di masing-masing variabel penelitian.

Berikut adalah distribusi frekuensi jawaban responden.

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Frekuensi jawaban responden mengenai variabel Kualitas

Pelayanan (X_1) dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Item	STS		TS		N		S		ST		Total F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X1.1	0	0	3	3	9	9	61	61	27	27	100	100
X1.2	0	0	3	3	4	4	41	41	52	52	100	100
X1.3	0	2	2	2	9	9	38	38	49	49	100	100
X1.4	1	1	3	3	10	10	37	37	49	49	100	100
X1.5	1	1	1	1	12	12	43	43	43	43	100	100
X1.5	0	0	2	2	16	16	37	37	45	45	100	100
X1.7	0	0	3	3	15	15	42	42	38	38	100	100
X1.8	0	0	3	3	10	10	49	49	38	38	100	100
X1.9	0	0	2	2	12	12	60	60	26	26	100	100
X1.10	0	0	2	2	15	15	51	51	32	32	100	100
X1.11	1	1	1	1	8	8	46	46	43	43	100	100
X1.12	0	0	2	2	10	10	52	52	36	36	100	100
X1.13	0	0	3	3	10	10	49	49	38	38	100	100
X1.14	0	0	1	1	9	9	39	39	51	51	100	100
Jumlah	3	0,2%	31	2,2%	149	10,6%	645	46,23	567	40,6%	100	100

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa responden secara umum menjawab jawaban setuju yakni sebesar 46,23 % dari item pernyataan terhadap kualitas pelayanan di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Berdasarkan hal demikian, artinya banyak responden yang menyetujui akan kualitas pelayanan di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

b. Variabel Kinerja Karyawan (X2)

Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel Kinerja Karyawan

Item	STS		TS		N		S		ST		Total F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X2.1	0	0	2	2	12	12	56	56	29	29	100	100
X1.2	0	0	4	4	9	9	57	57	30	30	100	100
X1.3	0	0	1	1	9	9	52	52	38	38	100	100
X1.4	0	0	2	2	9	9	54	54	35	35	100	100
X1.5	0	0	3	3	12	12	41	41	44	44	100	100
X1.6	0	0	1	1	13	13	49	49	37	37	100	100
X1.7	0	0	2	2	16	16	50	50	31	31	100	100
X1.8	0	0	2	2	10	10	59	59	25	25	100	100
X1.9	0	0	1	1	14	14	48	48	36	36	100	100
X1.10	0	0	1	1	6	6	62	62	31	31	100	100
X1.11	0	0	2	2	12	12	54	54	32	32	100	100
X1.12	0	0	1	1	7	7	53	53	39	39	100	100
X1.13	0	0	1	1	7	7	49	49	43	43	100	100
X1.14	0	0	1	1	9	9	56	56	34	34	100	100
Jumlah	0	0	24	1,7%	145	10,4%	740	53,1%	484	34,7%	100	100

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa responden secara umum menjawab jawaban setuju yakni sebesar 53,1 % dari item pernyataan terhadap kinerja karyawan di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Berdasarkan hal

demikian, artinya banyak responden yang menyetujui akan kinerja karyawan di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

c. Variabel Kepuasan Muzakki (Y)

Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Muzakki

Item	STS		TS		N		S		ST		Total F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Y.1	0	0	3	3	7	7	47	47	43	43	100	100
Y.2	0	0	2	2	5	5	57	57	36	36	100	100
Y.3	0	0	1	1	12	12	54	54	33	33	100	100
Y.4	0	0	0	0	8	8	49	49	43	43	100	100
Y.5	0	0	2	2	4	4	54	54	40	40	100	100
Y.6	0	0	2	2	9	9	53	53	36	36	100	100
Jumlah	0	0	10	1,6%	45	7,5%	314	52,3%	231	38,5%	100	100

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa responden secara umum menjawab jawaban setuju yakni sebesar 52,3 % dari item pernyataan terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Berdasarkan hal demikian, artinya banyak responden yang menyatakan akan kepuasan muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

B. Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam suatu penelitian digunakan untuk mengetahui seberapa tingkatan kevalidan yang dimiliki oleh suatu instrumen pernyataan yang ada pada kuesioner suatu penelitian. Kevalidan instrumen penelitian ini dapat dilihat dengan cara

membandingkan r hitung dengan r tabel. Suatu item pernyataan valid ialah apabila r hitung > r table yang mana $df = n-2$ dengan signifikansi 0,05.

Berdasarkan jawaban dari responden yang berjumlah 100 orang maka nilai r table $df = 100-2 = 98$ oleh karena itu didapat r table =0,196.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Validitas			
		Item	r Hitung	r Tabel	Ket
1.	Kualitas Pelayanan (X ₁)	X1.1	0,740	0,196	Valid
		X1.2	0,735	0,196	Valid
		X1.3	0,773	0,196	Valid
		X1.4	0,785	0,196	Valid
		X1.5	0,754	0,196	Valid
		X1.6	0,783	0,196	Valid
		X1.7	0,778	0,196	Valid
		X1.8	0,810	0,196	Valid
		X1.9	0,767	0,196	Valid
		X1.10	0,691	0,196	Valid
		X1.11	0,800	0,196	Valid
		X1.12	0,810	0,196	Valid
		X1.13	0,763	0,196	Valid
		X1.14	0,740	0,196	Valid
2.	Kinerja Karyawan (X ₂)	X2.1	0,776	0,196	Valid
		X2.2	0,794	0,196	Valid
		X2.3	0,770	0,196	Valid
		X2.4	0,809	0,196	Valid
		X2.5	0,773	0,196	Valid
		X2.6	0,793	0,196	Valid
		X2.7	0,770	0,196	Valid
		X2.8	0,810	0,196	Valid
		X2.9	0,784	0,196	Valid
		X2.10	0,804	0,196	Valid
		X2.11	0,742	0,196	Valid
		X2.12	0,742	0,196	Valid
		X2.13	0,765	0,196	Valid
		X2.14	0,804	0,196	Valid
3	Kepuasan Muzakki (Y)	Y1	0,839	0,196	Valid

	Y2	0,892	0,196	Valid
	Y3	0,865	0,196	Valid
	Y4	0,858	0,196	Valid
	Y5	0,863	0,196	Valid
	Y6	0,815	0,196	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan data yang diolah pada tabel di atas memperlihatkan bahwa semua item dari pernyataan pada masing-masing variabel memiliki nilai r hitung lebih besar dari r table. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa setiap item pernyataan pada seluruh variabel pada penelitian ini dapat diandalkan dan dapat digunakan sebagai alat ukur kepuasan muzakki dalam mengeluarkan zakat di BAZNAS Provinsi Kalsel.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui ukuran dari masing-masing item pernyataan yang diberikan kepada responden ternilai *reliabel* atau tidak. Untuk menguji reliabilitas ini dapat dilihat pada nilai *cronboach alpha*, yakni dengan melihat nilai dari koefisien *cronboach alpha* $> 0,60$ maka variabel dari instrument penelitian dinyatakan reliabel. Berikut adalah hasil dari uji reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 25 *for windows*.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai <i>Cronboach</i> <i>Alpha</i>	Nilai Standar	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,946	0,06	Reliabel

2	Kinerja Karyawan (X ₂)	0,950	0,06	Reliabel
3	Kepuasan Muazakki (Y)	0,925	0,06	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel yang diolah di atas, dapat kita ketahui bahwa nilai *cronboach alpha* dari setiap variable ialah > dari 0,06 oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua variable yang ada dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

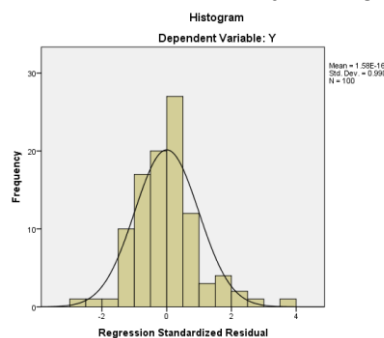
2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dalam suatu penelitian adalah untuk mengetahui data penelitian yang digunakan apakah berdistribusi normal atau tidak. Dalam suatu penelitian data yang baik ialah data yang berdistribusi normal. Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji normalitas dengan menggunakan 3 cara, yakni histogram, normal p-plot dan *Kolmogorov-smirnov*. Berikut adalah hasil dari pengujian uji normalitas.

1) Histogram

Gambar 4. 2 Hasil Uji Histogram

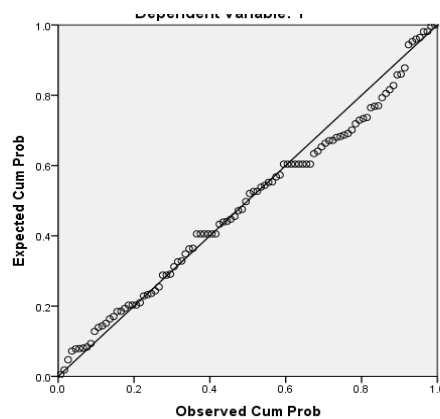


Sumber : Hasil uji aplikasi SPSS, 2023

Berdasarkan gambar diagram di atas menunjukkan bahwa histogram memperlihatkan bentuk kurva seperti lonceng tegak yang berarti berdistribusi dengan normal.

2) Normal P-Plot

Gambar 4. 3 Hasil Uji Normal P-Plot



Sumber: Hasil uji aplikasi SPSS, 2023

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa terdapat titik-titik yang tersebar disekitar dan mengikuti garis diagonal hal ini berarti dapat dinyatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

3) Kolmogorov-Smirnov

Dalam melakukan uji normalitas juga dapat dilakukan dengan uji *kolmogotov-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan pada uji *kolmogotov-Smirnov* adalah sebagai berikut.

- a) Jika nilai signifikansi $>$ dari 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal.
- b) Jika nilai signifikansi $<$ dari 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 4. 11 Hasil Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.17792193
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.044
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,101 ^{cd}

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas hasil pengujian menunjukkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,101 > 0,05 berdasarkan nilai tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa data tersebut dapat dikatakan telah berdistribusi dengan normal.

b. Uji Multikolinieritas

Dalam suatu penelitian kuantitatif diperlukan suatu pengujian untuk menguji apakah terdapat hubungan atau korelasi yang dialami oleh variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik ialah data yang tidak menunjukkan adanya gejala atau ciri-ciri multikolinieritas. Untuk menguji hal ini dilakukanlah sebuah uji yang dinamakan uji multikolinieritas.

Untuk membuktikan adanya gejala tersebut maka dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Suatu model regresi yang tidak ada gejala multikolinieritas ialah apabila nilai VIF ≤ 10 dan *tolerance* $\geq 0,1$. Berikut ini adalah hasil pengujian uji multikolinieritas.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
	(Constant)	Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	0,301	3,318
	Kinerja Karyawan	0,301	3.318

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, terlihat nilai VIF pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 3,318 dan variabel Kinerja Karyawan (X_2) sebesar 3,318 yang artinya setiap variabel nilainya lebih kecil dari 10 ($VIF \leq 10$). Adapun nilai *tolerance* masing-masing variabel yakni Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kinerja Karyawan (X_2) masing-masing sebesar 0,301 yang artinya nilai *tolerance* semua variabel lebih besar dari 0,1 (*tolerance* $\geq 0,01$). Dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas pada model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan pada varian dan residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi diperlukan suatu pengujian yang disebut dengan uji heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas ini bisa dilakukan dengan metode *Rank Spearman*, menurut Ghozali apabila nilai sig. (*2-tailed*) masing-masing variabel independen $\geq 0,05$ maka tidak

mengandung heteroskedastisitas⁷⁶. Berikut ini adalah hasil dari uji heteroskedastisitas.

Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Rank Spearman

	Variabel	Sig. (2-tailed)
Spearman's rH0	Kualitas Produk	0,102
	Harga	0,299

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat nilai Sigifikansi (2-tailed) tiap variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) 0,102 \geq 0,05, dan Kinerja Karyawan (X_2) 0,299 \geq 0,05. Dengan demikian dapat diartikan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah ada atau tidak ada pengaruh dan arah dari hubungan antar variabel independen dan variabel dependen. Regesi linier berganda dilakukan jika jumlah Variabel Independen berjumlah minimal 2. Berikut adalah hasil dari analisis uji regresi linier berganda.

Model		Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,956	1,762		2,814	0,006
	Kualitas Pelayanan (X_1)	0,232	0,050	0,543	4,640	0,000

⁷⁶ Dinanta, A.V and Kurnia, "Pengaruh Profitabilitas, Kebijakan Deviden Dan Struktur Modal Terhadap Nilai Perusahaan," *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* Vol . 11. No. 11. (2022).

Kinerja Karyawan (X ₂)	0,118	0,053	0,261	2,227	0,028
------------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Sumber : Hasil uji SPSS, 2023

Berdasarkan analisis regresi linier berganda dari tabel di atas dapat diketahui hasil persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Muzakki

α : Konstanta

β_1 : Koefisien Variabel Kualitas Pelayanan

β_2 : Koefisien Variabel Kinerja Karyawan

X₁ : Kualitas Pelayanan

X₂ : Kinerja Karyawan

e : *error*/Variabel Pengganggu

Maka dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut.

$$Y = 4,956 + 0,232X_1 + 0,118X_2 + e$$

- b. Konstanta pada persamaan regresi (α) bernilai sebesar 4,956, artinya menunjukkan bahwa jika Variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dan Kinerja Karyawan (X₂) = 0, maka Kepuasan Muzakki bernilai 4,956.
- c. Koefisien regresi X₁ bernilai 0,232. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan jika setiap variabel kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan muzakki juga akan meningkat sebesar 0,232 dengan

menganggap bahwa variabel lainnya tetap dalam keadaan yang konstan. Koefisien kualitas pelayanan bernilai positif artinya variabel kualitas pelayanan dinyatakan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan muzakki.

- d. Koefisien regresi X_2 bernilai sebesar 0,118. Ini berarti jika setiap variabel kinerja karyawan meningkat maka kepuasan muzakki juga akan meningkat sebesar 0,118 dengan menganggap bahwa variabel lainnya tetap dalam keadaan yang konstan. Koefisien kinerja karyawan bernilai positif artinya variabel kinerja karyawan dapat dinyatakan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan muzakki.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji Parsial (Uji T) memiliki tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan) secara parsial (masing-masing) terhadap variabel terikat (Kepuasan Muzakki). Pada pengujian ini tingkat signifikansi (α) sebesar 5% dengan $df = n-2$ maka diperoleh nilai T tabel sebesar 1,984.

Dengan kriteria pengujian:

H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $sig \leq 0,05$

H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau $sig \geq 0,05$

Tabel 4. 14 Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,956	1,762		2,814	0,006
	Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,232	0,050	0,543	4,640	0,000
	Kinerja Karyawan (X ₂)	0,118	0,053	0,261	2,227	0,028

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui pengujian hipotesis pada variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dan Kinerja Karyawan (X₂), yaitu.

1) Pengujian Hipotesis Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai T_{hitung} sebesar $4,640 \geq T_{tabel}$ yaitu ($4,640 \geq 1,984$) dengan sig 0,000. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima. sehingga dapat diartikan Kualitas Pelayanan (X₁) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Muzakki.

2) Pengujian Hipotesis Kinerja Karyawan

Variabel kinerja karyawan menunjukkan nilai T_{hitung} sebesar $2,227 \geq T_{tabel}$ yaitu ($2,227 \geq 1,984$) dengan sig 0,028. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan H₀ ditolak dan H_a diterima. Ini artinya Kinerja Karyawan (X₂) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Muzakki.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan (Uji F) bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (variabel kualitas pelayanan serta variabel kinerja karyawan) secara simultan (bersama-sama) dengan variabel kepuasan mauzakki. Pada pengujian ini tingkat signifikansi (α) sebesar 5% dengan $df = n-k$ maka diperoleh F tabel sebesar 3,09.

Dengan kriteria pengujian:

H₀ ditolak dan H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $sig \leq 0,05$

H₀ diterima dan H_a ditolak apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $sig \geq 0,05$

Tabel 4. 15 Hasil Uji F

Model		Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	702,849	2	351,424	72,591	0,000 ^b
	Residual	469,591	97	4,841		
	Total	1,172,440	99			

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$. Nilai F_{hitung} sebesar $72,591 \geq F_{tabel}(72,591 \geq 3,09)$. Maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat diartikan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Muzakki.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh seluruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan

Kinerja Karyawan)terhadap variabel terikat (Kepuasan Muzakki). Adapun hasil koefisien determinasi (R^2) yang dapat dilakukan untuk melihat variasi dalam regresi berganda dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 4. 16 Hasil Uji R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Squire	Std. Error of the Estimate
1	0,774	0,599	0,591	220,026

Sumber: Data diolah, 2023

Pada tabel di atas menunjukkan nilai R square sebesar 0,599 atau 59,9% hal ini berarti 59,9% Kepuasan Muzakki dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel yang lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Pembahasan hasil dalam peneitian ini mendeskripsikan mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan muzakki mengeluarka zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Pembahasan variabel dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Muzakki secara Parsial

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dapat ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Hal tersebut dilihat dari hasil regresi yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} , yaitu sebesar $4,640 \geq 1,984$ dengan $sig\ 0,000 < 0,05$. Dari pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berdasarkan uji statistik, hasil persamaan regresi linier berganda menunjukkan kualitas pelayanan memiliki arah koefisien regresi positif terhadap kepuasan muzakki yaitu sebesar 0,232 yang artinya jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar, maka kepuasan muzakki akan meningkat sebesar 0,232. Berdasarkan pengujian tersebut dapat diindikasikan pada penelitian yang dilakukan kepada 100 responden di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan memiliki jawaban dengan mayoritas muzakki menyatakan setuju jika kepuasan muzakki akan meningkat seiring dengan ditingkatkannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

Dari hasil studi lapangan terkait dengan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki menyatakan bahwa kebanyakan muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan tersebut. Hal ini tentu

memberikan pernyataan yang sesuai dengan teori dari Parasuraman yang menyatakan kualitas pelayanan yang diupayakan dengan baik akan mempengaruhi kepuasan dari pelanggan. Hal demikian menyatakan bahwa apabila kualitas pelayanan semakin ditingkatkan maka akan beriringan dapat meningkatkan kepuasan dari muzakki sendiri di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

Oleh karena itu apabila BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan terus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas seperti penyediaan fasilitas yang lengkap, karyawan yang memiliki sopan dan santun serta memiliki penampilan yang menarik serta kenyamanan dan keamanan yang dirasakan oleh muzakki hal ini tentu mampu mempengaruhi kepuasan muzakki dalam melakukan penunaian zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

Dengan demikian berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ryan Kurniawan (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Indragiri Hilir. Penelitian ini memiliki kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir.

b. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Muzakki secara Parsial

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dapat ditemukan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Hal tersebut dilihat dari hasil regresi yang menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan memiliki nilai T_{hitung} sebesar $2,227 \geq T_{tabel}$ yaitu ($2,227 \geq 1,984$) dengan nilai sig variabel kinerja karyawan sebesar $0,028 < 0,05$. Dari pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian berarti kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

Berdasarkan uji statistik, hasil persamaan regresi linier berganda menunjukkan kinerja karyawan memiliki arah koefisien regresi positif terhadap kepuasan muzakki yaitu sebesar 0,118 yang artinya jika kinerja karyawan mengalami peningkatan, maka kepuasan muzakki akan meningkat sebesar 0,118.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut hal tersebut dapat mengindikasikan bahwa apabila karyawan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan memberikan kinerja yang baik kepada muzakki dalam setiap kegiatan operasional maka muzakki akan selalu merasa puas dengan segala kinerja yang diberikan oleh karyawan di badan amal tersebut. Hal ini sesuai dan berkesinambungan dengan teori dari Kasmir yang menyatakan kinerja karyawan yang dioptimalkan dengan baik akan berpengaruh pada kepuasan

konsumen yang menerima produk atau jasa yang diberikan. Peningkatan kinerja yang bisa dilakukan oleh karyawan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan yakni seperti dari segi pelayanan, etika maupun juga ketelitian yang tentunya akan memberikan kepuasan bagi muzakki untuk mempercayakan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan mengelola dana zakatnya.

Penelitian ini tentunya juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zikri Sahadat (2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Takengon). Penelitian ini memiliki kesimpulan yakni berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan untuk variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Muzakki secara Simultan

Berdasarkan hasil analisis uji F (simultan) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja karyawan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Hal ini dibuktikan dengan nilai probabilitas F lebih kecil daripada tingkat signifikansi yaitu nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$ dan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , yaitu ($72,591 \geq 3,09$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan muzakki. Kemudian dapat dilihat dari hasil perhitungan

R Square (R^2) pada penelitian ini memperlihatkan hasil perhitungan yakni sebesar 0,599 atau 59,9% hal ini berarti 59,9% Kepuasan Muzakki dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Dengan demikian dapat diartikan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Muzakki.

Berdasarkan hasil studi lapangan yang sudah dilakukan dalam penelitian ini tentunya juga menunjukkan bahwa muzakki merasa puas dengan pelayanan dan kinerja yang diberikan oleh BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan, hal ini dibuktikan dengan hasil jawaban dari item pertanyaan pada kuesioner yang telah dibagikan menyatakan bahwa mayoritas dari mereka menjawab setuju. Berdasarkan hal demikian menyatakan bahwa apabila BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan memberikan pelayanan yang dinilai berkualitas dan terus meningkatkan kinerja karyawan yang baik tentunya akan memberikan peningkatan terhadap kepuasan muzakki untuk menyalurkan dana zakat ke badan amil ini. Selain itu kualitas pelayanan yang baik serta kinerja karyawan yang baik tentunya serta merta mampu memberikan efek untuk muzakki dengan senang hati melakukan promosi dan mengajak orang lain untuk menyalurkan zakat ke BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan serta tentunya akan menggunakan jasa badan amil ini kembali sehingga peningkatan akan pengumpulan dana zakat tercapai dan tentunya diiringi dengan penyaluran dana zakat secara merata dan tepat sasaran kepada mustahik dapat terlaksana dengan baik.