

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Badan Amil Zakat (BAZNAS) Kota Banjarmasin

Badan Amil Zakat (BAZNAS) Kota Banjarmasin merupakan salah satu badan resmi pengelola zakat yang keberadaannya diatur berdasarkan Undang-Undang nomor 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat dan atas dasar keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 373 tahun 2003 tentang pelaksanaan UU nomor 38 tahun 1999 serta adanya peraturan daerah Kota Banjarmasin nomor 31 tahun 2004 tentang pengelolaan zakat. BAZNAS Kota Banjarmasin dibentuk dengan tujuan memberikan pelayanan kepada *muzakki* dalam menunaikan zakat, infak, dan sedekah. Pelayanan ini dilakukan baik kepada instansi pemerintah melalui UPZ (Unit Pengumpul Zakat) yang telah terbentuk maupun pelayanan kepada perorangan ataupun perusahaan-perusahaan swasta.¹

Penyaluran zakat, infaq, dan shadaqah melalui BAZNAS Kota Banjarmasin menjadi pilihan tepat bagi masyarakat, karena:²

- a. BAZNAS Kota Banjarmasin merupakan organisasi yang resmi dibentuk oleh pemerintah.

¹Program Kerja Badan Amil Zakat (BAZ) Kota Banjarmasin, 2013

²Tim Peneliti, *Studi Penerapan Akuntansi Zakat Pada BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dan BAZNAS Kota Banjarmasin*, (Pusat Penelitian IAIN Antasari: Banjarmasin, 2012), h. 39

- b. Penyaluran dana ZIS tidak hanya bersifat konsumtif tetapi juga bersifat produktif yang sesuai dengan tujuan dari zakat.
- c. Dapat memperkecil kesenjangan antara *muzakki* dengan *mustahiq*.

Bagi masyarakat yang ingin menyalurkan zakat, infaq, dan shadaqahnya dapat langsung menyetorkannya ke secretariat BAZNAS Kota Banjarmasin beralamat di Jalan Pangeran Antasari No. 1 Banjarmasin (Komplek Masjid Agung Miftahul Ihsan). Atau bisa juga menyetorkan lewat rekening BNI Syariah atas nama Badan Amil Zakat Kota Banjarmasin Nomor: 0107216578. Untuk lebih memudahkan para muzakki yang sibuk dan tidak sempat untuk menyetorkan ZIS, maka dapat juga langsung menghubungi petugas jemput zakat melalui telepon 0511-3254100.³ Adapun sosialisasi BAZNAS Kota Banjarmasin melalui beberapa media yaitu brosur, interaktif di TVRI dan radio.

2. Stuktur Organisasi

Struktur organisasi BAZNAS Kota Banjarmasin terdiri dari Dewan Pertimbangan, Komisi Pengawas, dan Badan Pelaksana. Tugas Dewan Pertimbangan adalah memberikan pertimbangan kepada badan pelaksana, baik diminta maupun tidak diminta dalam pengelolaan zakat agar sesuai dengan tuntunan agama Islam dan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Komisi Pengawas bertugas melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pengelolaan zakat, infak, dan sedekah yang dilakukan oleh Badan pelaksana. Badan Pelaksana bertugas menyusun rencana pengelolaan

³*Ibid.*, h. 40

zakat, infak, dan sedekah yang meliputi pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan serta pelaporan yang dilakukan secara berkala.

3. Visi dan Misi

Visi BAZNAS Kota Banjarmasin adalah “Menjadikan Bazan Amil Zakat yang mandiri, terpercaya, dan meningkatkan posisi *mustahiq* menjadi *muzakki*”.⁴

Adapun misinya adalah:

- a. Membina, mengembangkan, dan mendayagunakan terhadap pengurus dan potensi umat sesuai dengan tuntunan syariat Islam.
- b. Mengoptimalkan pungutan, pendistribusian, dan pendayagunaan dana zakat, infak, dan sedekah dan dapat tersalurkan secara merata sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan umat.
- c. Menciptakan amil zakat yang profesional, amanah, dan transparan sesuai dengan syariat Islam.⁵

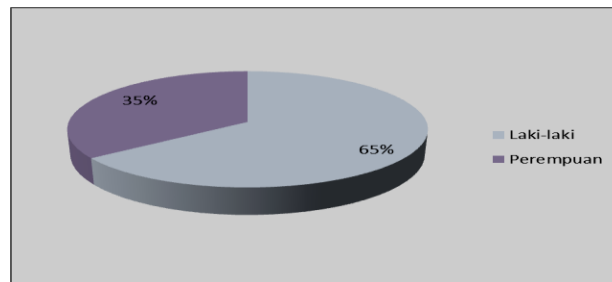
B. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para muzakki BAZNAS di Kota Banjarmasin. Jumlah kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang penting, untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden yang dimaksud meliputi:

⁴Program Kerja Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Banjarmasin, 2013

⁵*Ibid*

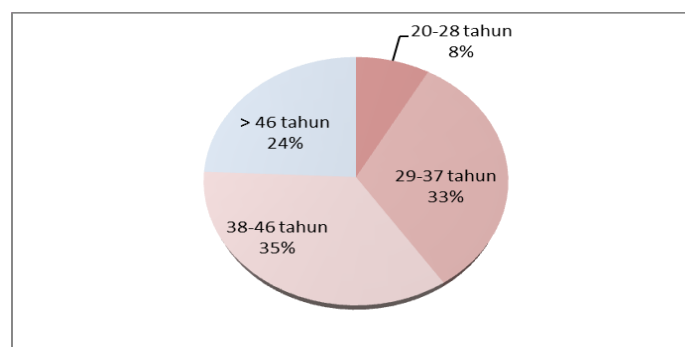
1. Jenis Kelamin Responden



Gambar 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data yang diperoleh melalui penyebaran angket memperlihatkan bahwa proporsi terbesar dari responden melalui jenis kelamin adalah responden laki-laki sebanyak 24 orang (65%), sedangkan responden perempuan lebih sedikit yaitu sebanyak 13 orang (35%) dari total responden.

2. Umur Responden

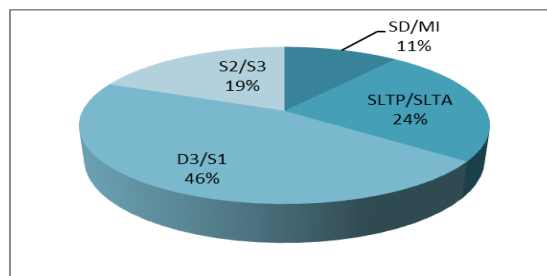


Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Data yang diperoleh menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan umur yang berkisar antara 20 – 28 tahun sebanyak 3 orang (8%), 29 - 37 tahun sebanyak 12 orang (33%), 38 – 46 tahun sebanyak 13

orang (35%), dan lebih dari 46 tahun sebanyak 9 orang (24%). Dari keseluruhan responden dilihat dari segi umur, *muzakki* yang berumur di antara 29 - 37 tahun dan 38 – 46 tahun yang mempunyai proporsi terbanyak dalam berzakat di BAZNAS Kota Banjarmasin.

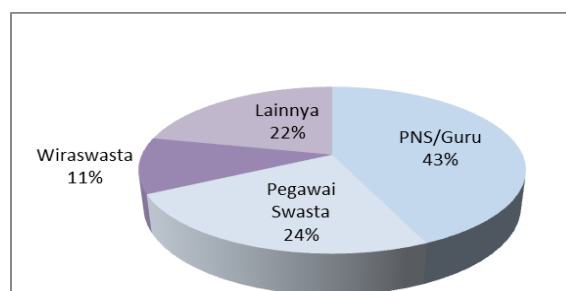
3. Pendidikan Responden



Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Dari gambar di atas data responden berdasarkan tingkat pendidikan, diperoleh data *muzakki* yang berpendidikan SD sebanyak 4 orang (11%), SLTP/SLTA sebanyak 9 orang (24%), D3 atau S1 sebanyak 17 orang (46%), dan S2 atau S3 sebanyak 7 orang (19%). Dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan latar belakang pendidikan terakhir D3 dan S1 sebanyak 17 orang.

4. Pekerjaan Responden



Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan gambar di atas mengenai jenis pekerjaan responden terdapat *muzakki* yang berprofesi sebagai PNS/Guru sebanyak 16 orang (43%), pegawai swasta sebanyak 9 orang (24%), wiraswasta sebanyak 4 orang (11%), dan lainnya sebanyak 8 orang (22%). Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa *muzakki* yang berprofesi sebagai PNS/Guru dan pegawai swasta yang paling dominan dalam berzakat di BAZNAS Kota Banjarmasin.

C. Analisis Deskripsi Variabel

Dari 37 responden yang dimintai keterangan mengenai kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan BAZNAS Kota Banjarmasin 54% responden menyatakan kepuasannya, sedangkan 46% menyatakan tidak puas. Adapun jawaban responden mengenai ketertarikannya untuk mengajak para kerabat berzakat di BAZNAS Kota Banjarmasin, data yang diperoleh menunjukkan bahwa 5% yang menyatakan tidak tertarik untuk mengajak kerabatnya berzakat di BAZNAS Kota Banjarmasin. Sedangkan sisanya 95% dapat dirincikan sebagai berikut, 6 orang menyatakan sangat tertarik untuk mengajak kerabatnya berzakat di BAZNAS Kota Banjarmasin, 14 orang menyatakan tertarik, dan 15 orang menyatakan masih ragu-ragu. Untuk lebih jelasnya terlihat pada tabel:

Tabel 4.1. Ketertarikan Responden untuk Mengajak Kerabat Berzakat di Baznas Kota Banjarmasin

No.	Alternatif jawaban ketertarikan	Frekuensi	Presentase
1	Sangat tertarik	6	16%
2	Tertarik	14	38%
3	Netral/ragu-ragu	15	41%
4	Tidak tertarik	2	5%
5	Sangat tidak tertarik	0	0%
Total		37	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (Data diolah)

Data di atas menunjukkan bahwa 54% dari responden yang berzakat di BAZNAS Kota Banjarmasin merasakan ketertarikannya untuk mengajak kerabatnya berzakat di BAZNAS Kota Banjarmasin. Hal ini merupakan peluang besar bagi BAZNAS untuk memaksimalkan pelayanan BAZNAS untuk mempertahankan *muzakki* maupun menambah *muzakki* baru.

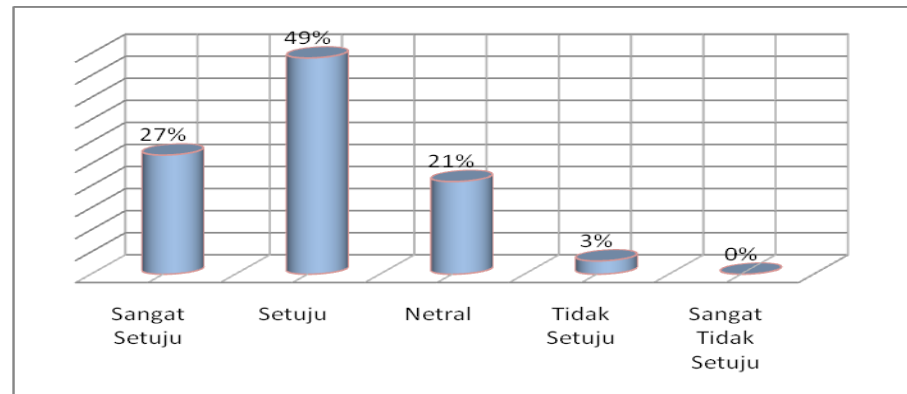
Adapun hasil pengumpulan dari data jawaban responden tentang gambaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan BAZNAS Kota Banjarmasin terhadap kepuasan *muzakki* diuraikan sebagai berikut:

1. Penjelasan responden terhadap variabel reliability (X_1)

- a. Indikator karyawan BAZNAS memberikan pelayanan yang terbaik kepada *muzakki*

Dari data yang diperoleh diketahui bahwa responden lebih dominan menyatakan setuju (49%) terhadap pelayan yang diberikan karyawan, yang berarti karyawan BAZNAS mampu memberikan

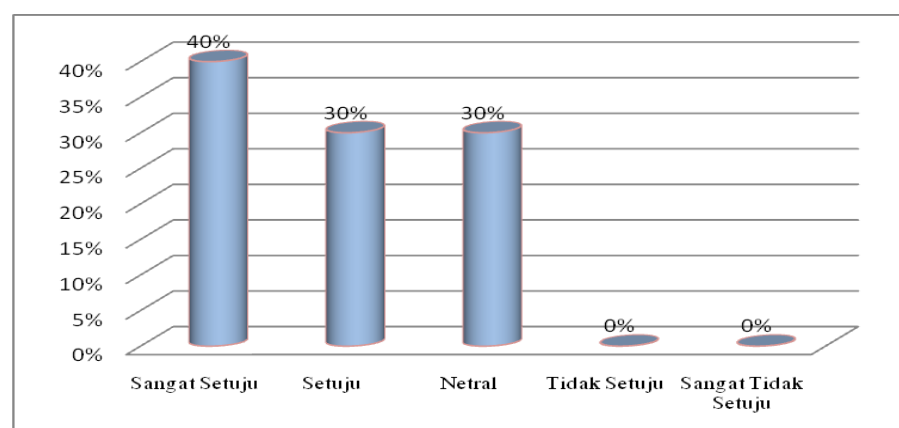
pelayanan yang terbaik terhadap *muzakki*. Ditujukan pada gambar di bawah.



Gambar 4.5. Karyawan Memberikan Pelayanan Yang Terbaik

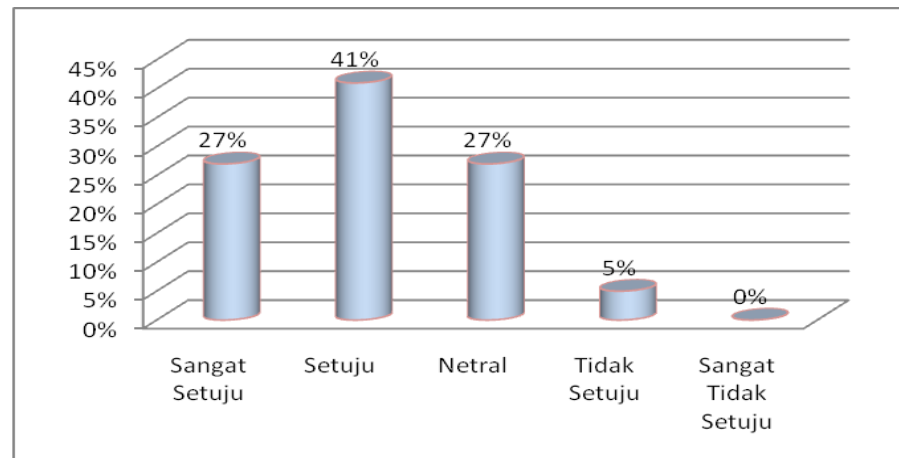
b. Indikator mampu mengelola dana zakat

Responden menyatakan sangat setuju (40%) atau sebanyak 15 orang menyatakan bahwa karyawan BAZNAS mampu mengelola dana zakat yang diterima dengan baik, 30% menyatakan setuju, dan 30% masih menyatakan ragu-ragu. Seperti yang tertera pada gambar berikut:



Gambar 4.6. Kemampuan Karyawan Mengelola Dana Zakat

c. Indikator kehandalan dalam pelayanan

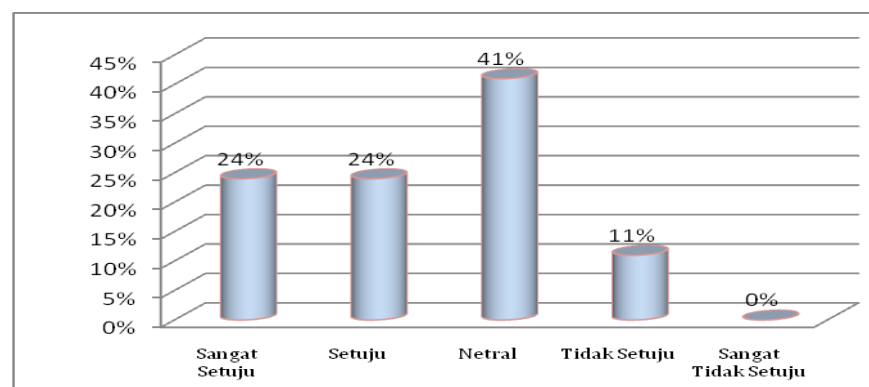


Gambar 4.7. Kehandalan Karyawan

Dari hasil di atas, diketahui bahwa responden menyatakan setuju, kemudian sangat setuju, ragu-ragu dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa para karyawan handal dalam melayani *muzakki*. Walaupun masih ada *muzakki* yang ragu terhadap keandalan yang diberikan karyawan yaitu sebanyak 10 orang.

2. Penjelasan responden terhadap variabel responsiveness (X_2)

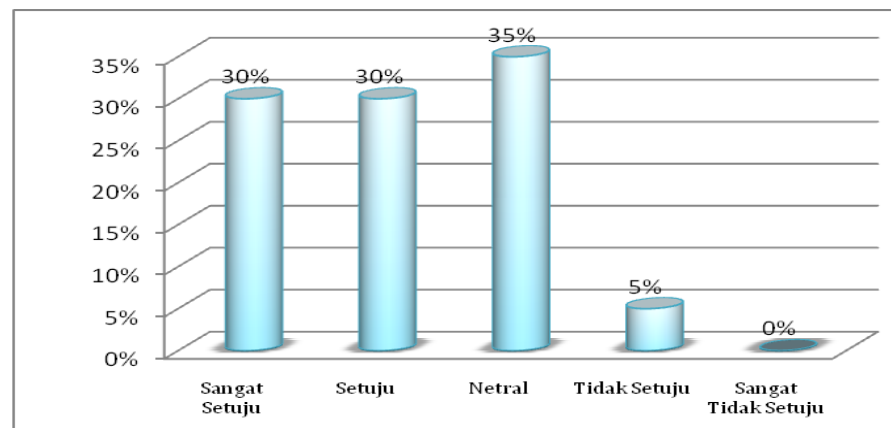
a. Indikator ramah dalam menyambut *muzakki*



Gambar 4.8. Karyawan Ramah dalam Melayani Muzakki

Data di atas menunjukkan bahwa responden menyatakan ragu-ragu 15 orang dan tidak setuju 4 orang bahwa karyawan BAZNAS ramah dalam melayani *muzakki*. Tetapi ada 9 orang yang menyatakan setuju dan 9 orang lagi menyatakan sangat setuju.

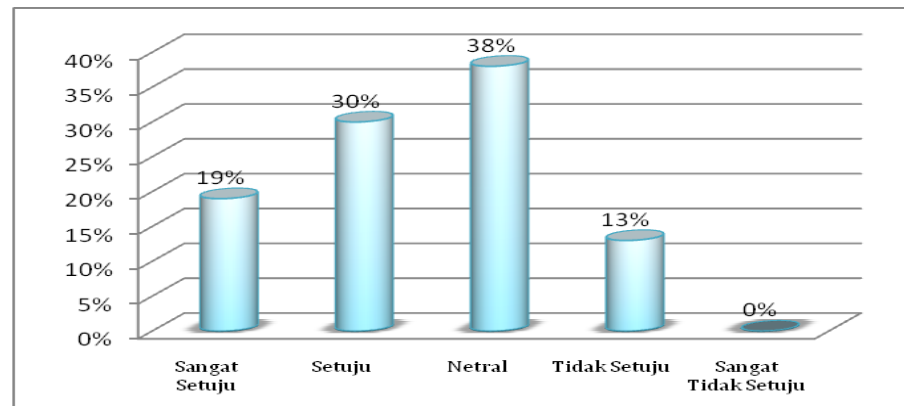
b. Indikator mempunyai waktu luang untuk *muzakki*



Gambar 4.9. Karyawan Bersedia Menjawab Pertanyaan *Muzakki*

Hasil tersebut menyatakan bahwa, ada 11 orang responden yang menyatakan setuju dan 11 orang lagi menyatakan sangat setuju, kalau karyawan BAZNAS bersedia memberikan waktu untuk menjawab pertanyaan yang ingin ditanyakan oleh muzakki, tetapi ada 13 orang yang masih ragu dan 2 orang menyatakan tidak setuju.

c. Indikator cepat dalam menangani keluhan *muzakki*

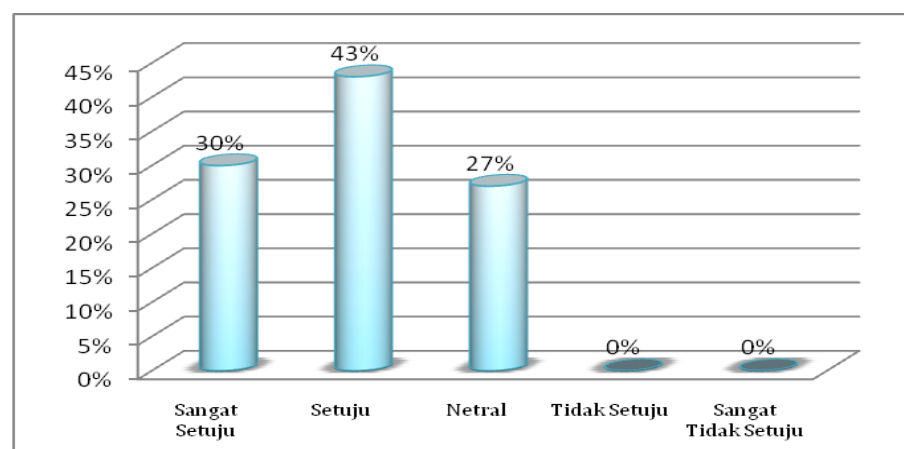


Gambar 4.10. Kecepatan Karyawan dalam Menangani Keluhan

Dari hasil di atas menyatakan bahwa, responden sebanyak 38% atau 14 orang menyatakan ragu-ragu, 30% atau 11 orang menyatakan setuju, 19% atau 7 orang menyatakan sangat setuju, dan 13% atau 5 orang menyatakan tidak setuju. Hal ini menyatakan bahwa masih terdapat keraguan dari responden mengenai karyawan dalam menangani keluhan *muzakki*.

3. Penjelasan responden terhadap variabel assurance (X_3)

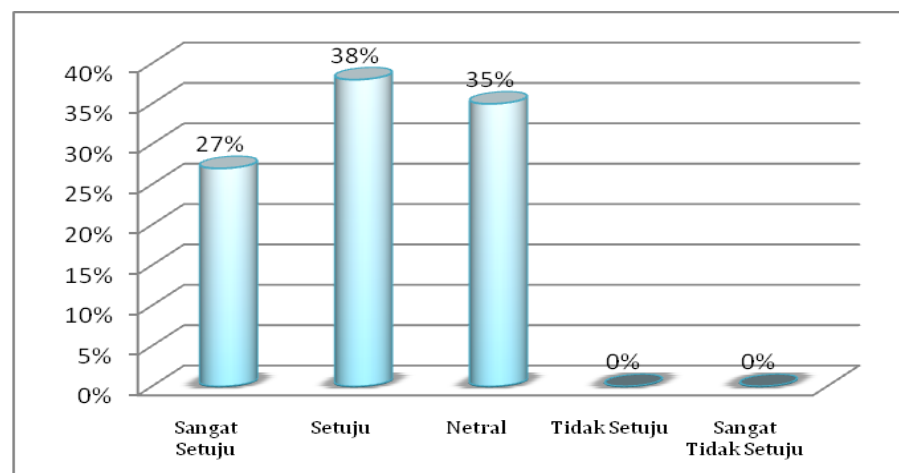
a. Indikator kejujuran karyawan



Gambar 4.11. Karyawan Yang Jujur

Dari hasil di atas diketahui, 43% responden menyatakan setuju, 30% menyatakan sangat setuju, dan 27% menyatakan ragu-ragu atau netral. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyatakan setuju dan sangat setuju tentang karyawan BAZNAS yang bersikap jujur.

b. Indikator profesionalitas karyawan

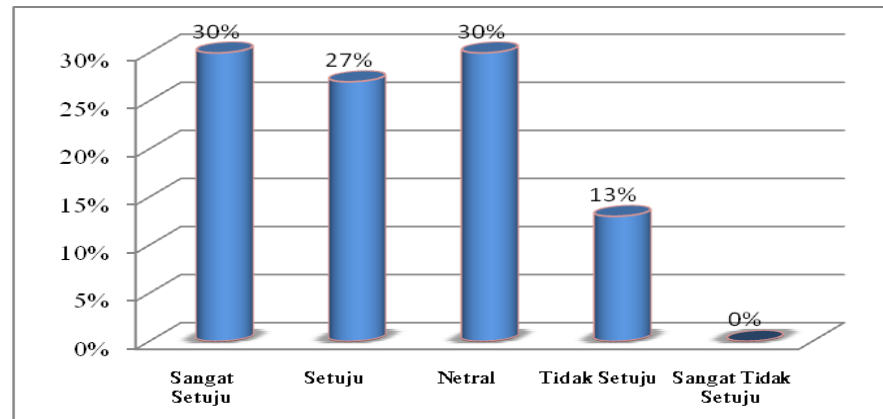


Gambar 4.12. Karyawan Berpengalaman

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju, yaitu sebanyak 65% atau setara dengan 24 orang responden, kemudian 35% menyatakan ragu-ragu atau netral. Artinya dapat dikatakan bahwa karyawan BAZNAS sepenuhnya berpengalaman.

4. Penjelasan responden terhadap variabel empathy (X_4)

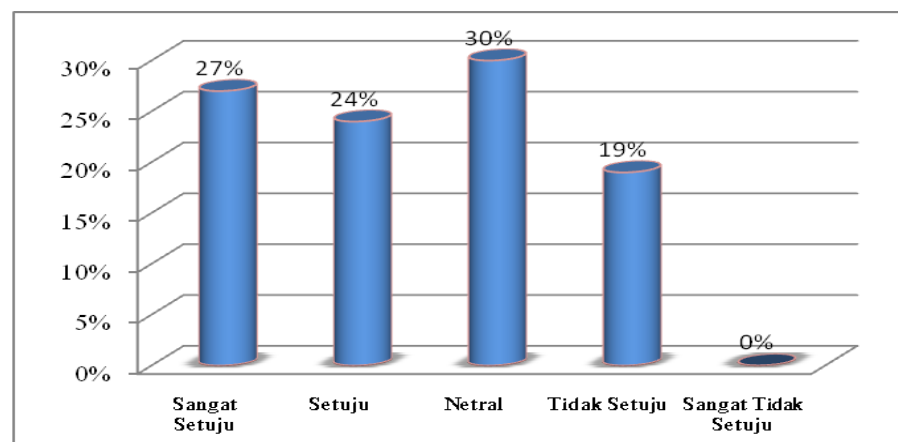
a. Indikator perhatian terhadap muzakki



Gambar 4.13. Karyawan Perhatian pada apa Keluhan Muzakki

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan bahwa 30% dari responden menyatakan sangat setuju, 27% menyatakan setuju, 30% menyatakan netral, dan ada 13% yang menyatakan tidak setuju. hal ini menyatakan bahwa karyawan BAZNAS mampu bersimpati terhadap muzakki, tetapi alangkah baiknya untuk lebih ditingkatkan lagi agar muzakki lebih merasa puas.

b. Komunikasi yang baik dari karyawan

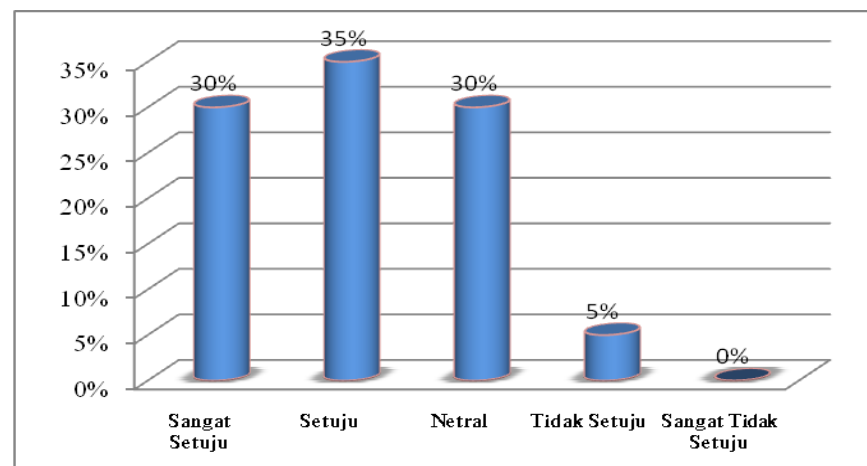


Gambar 4.14. Karyawan Mampu Memahami Muzakki

Gambar di atas menyatakan bahwa, 30% responden menyatakan netral dan 19% menyatakan tidak setuju bahwa karyawan mampu berkomunikasi dengan baik, untuk memahami muzakki. Tetapi 27% responden menyatakan sangat setuju dan 24% menyatakan setuju.

5. Penjelasan responden terhadap variabel tangibles (X_5)

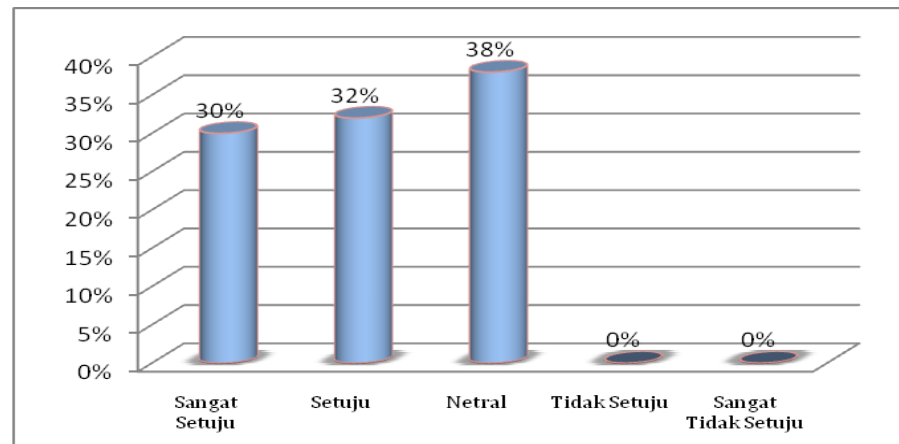
a. Indikator penampilan karyawan



Gambar 4.15. Karyawan BAZNAS Berpenampilan Rapi

Data tersebut menunjukkan bahwa 35% responden menyatakan setuju, 30% responden menyatakan sangat setuju, 30% menyatakan netral dan 5% menyatakan tidak setuju, mengenai karyawan yang berpenampilan rapi.

b. Indikator layanan konsultasi

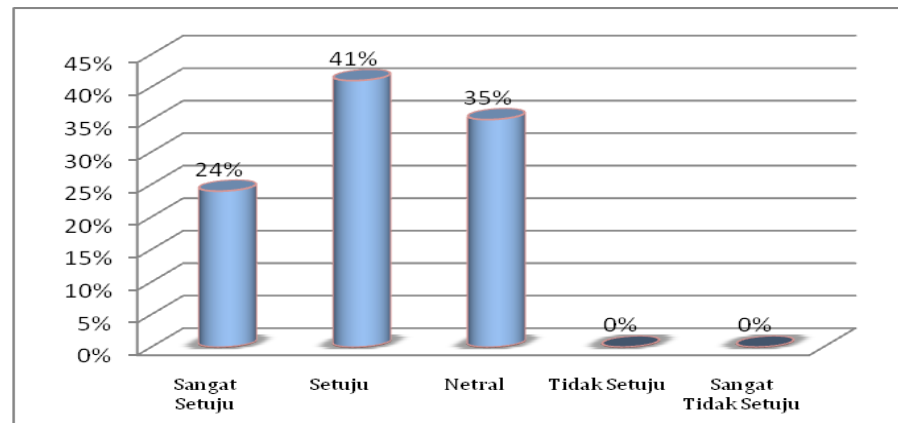


Gambar 4.16. Tersedianya Layanan Konsultasi Zakat

Gambar di atas menyatakan bahwa 38% responden menyatakan ragu-ragu, 32% responden menyatakan setuju, dan 30% responden menyatakan sangat setuju, tentang adanya layanan konsultasi mengenai zakat.

c. Indikator lokasi tempat

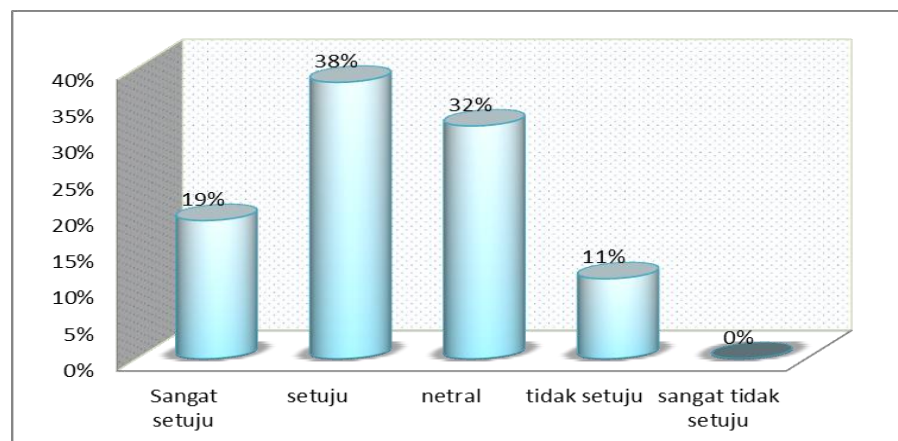
Dari data responden di dapat 41% responden menyatakan setuju dan 24% responden menyatakan sangat setuju tentang lokasi BAZNAS Kota Banjarmasin yang strategis, tetapi 35% menyatakan ragu-ragu. Seperti terlihat pada tabel berikut:



Gambar 4.17. Lokasi Strategis

6. Penjelasan responden terhadap variabel kepuasan (Y)

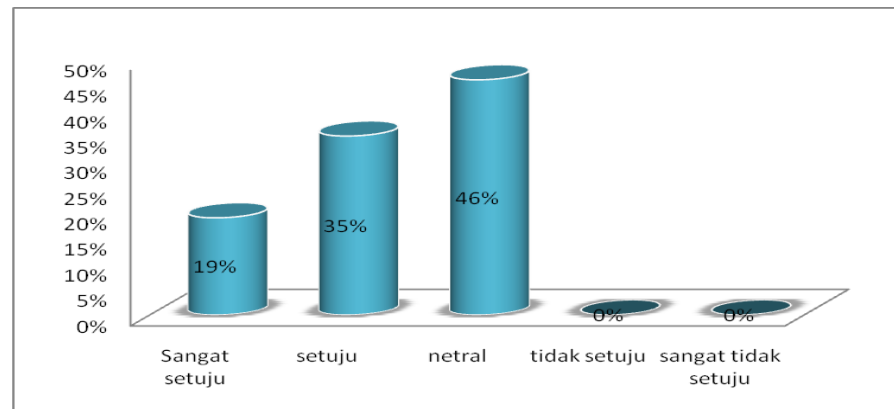
a. Indikator jam pelayanan yang sesuai



Gambar 4.18. Jam Pelayanan Sesuai Harapan

Hasil data di atas menyatakan bahwa responden menyatakan setuju, yang disusul dengan ragu-ragu/netral, sangat setuju, dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan jam pelayan BAZNAS berpengaruh terhadap kepuasan muzakki.

b. Indikator pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan

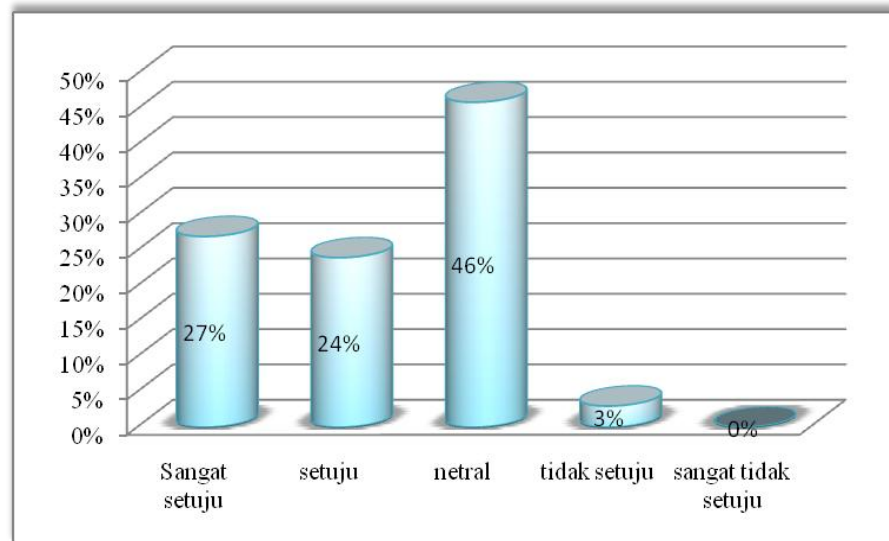


Gambar 4.19. Kepuasan tentang Pelayanan

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan bahwa 46% responden atau sebanyak 17 orang menyatakan ragu-ragu/netral, kemudian disusul dengan rasa puas sebanyak 35% atau 13 orang responden, dan 19% atau 7 orang responden menyatakan sangat puas. Dalam hal ini, walaupun masih ada responden yang ragu-ragu, tetapi mayoritas dari responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa karyawan BAZNAS memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap *muzakki*.

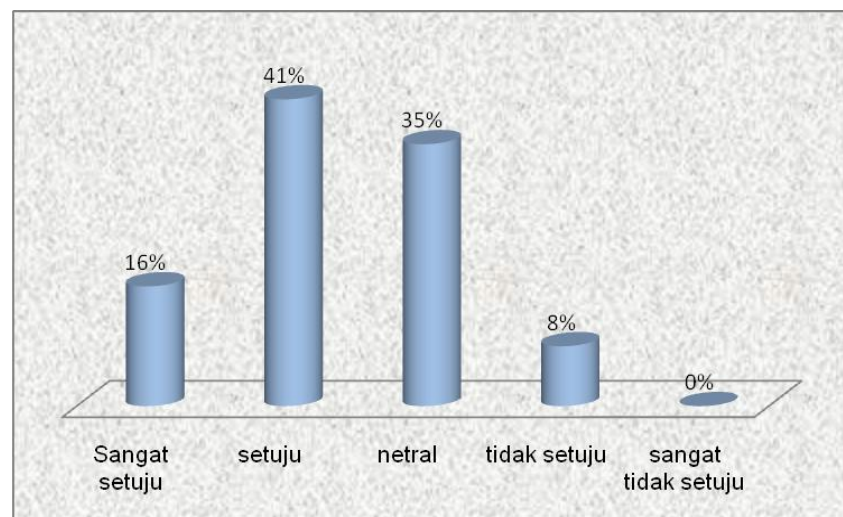
c. Indikator kepuasan pada hasil laporan yang disampaikan

Dari hasil penelitian mengenai kepuasan responden pada hasil laporan yang diberikan, di dapat 46% atau 17 orang responden menyatakan ragu-ragu, disusul sangat setuju sebanyak 27% atau 10 orang responden, dan 24% atau sebanyak 9 orang menyatakan setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh hasil pelaporan terhadap kepuasan *muzakki*.



Gambar 4.20. Kepuasan tentang Hasil Pelaporan

- d. Indikator tidak terbebani untuk datang kembali berzakat di BAZNAS Kota Banjarmasin

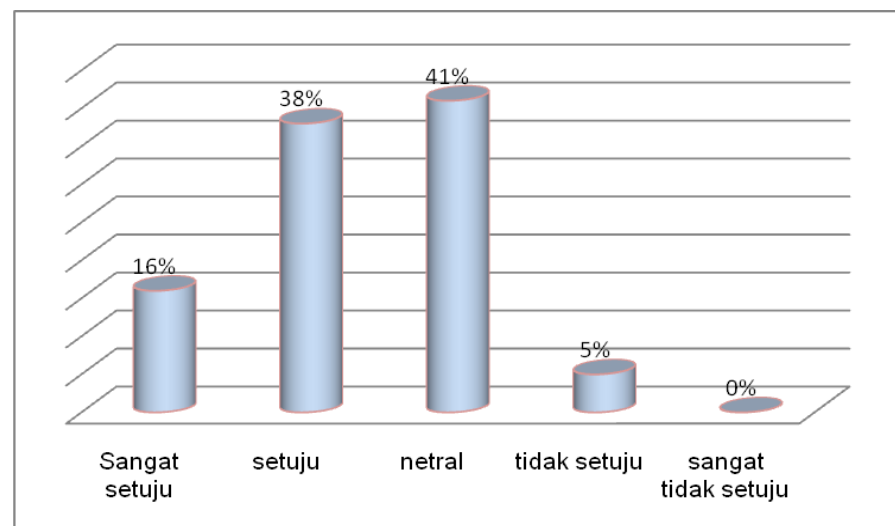


Gambar 4.21. Keinginan Untuk Kembali Berzakat

Data di atas menunjukkan bahwa 41% atau 15 orang responden menyatakan setuju, disusul 35% atau 13 responden menyatakan ragu-ragu, 16% atau 6 orang responden menyatakan

sangat setuju, dan 8% atau 3 orang responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan BAZNAS Kota Banjarmasin, sehingga mereka merasa tidak terbebani untuk kembali berzakat di BAZNAS Kota Banjarmasin.

- e. Indikator keinginan untuk mengajak orang lain berzakat di BAZNAS Kota Banjarmasin



Gambar 4.22. Keinginan Untuk Mengajak Orang Lain Berzakat

Dari data di atas, diketahui bahwa 41% responden ragu-ragu, 38% responden menyatakan setuju, 16% responden menyatakan sangat setuju, dan 5% responden menyatakan tidak setuju untuk mengajak orang lain dalam berzakat di BAZNAS Kota Banjarmasin.

D. Hasil Analisis Uji Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengukur keakuratan data dan ketepatan instrument pengukur melalui butir-butir pertanyaan yang diajukan dalam penelitian.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor pada item dengan skor total item. Valid atau tidaknya butir item pertanyaan yaitu apabila nilai r hitung $>$ r tabel (nilai r hitung harus lebih besar dari r tabel). Dari tabel r (dapat dilihat di lampiran) untuk $df = n - 2$. Dalam penelitian ini n berjumlah 37 orang sehingga, $37 - 2 = 35$ dengan tingkat signifikansi adalah 5%, maka diperoleh angka 0,3246 atau 0,325. Jika, r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel, maka butir item tersebut dinyatakan valid. Tetapi, apabila terjadi hal yang sebaliknya atau r hitung $<$ r tabel maka butir item tersebut tidak valid.⁶

Dari hasil uji validitas, dapat diketahui bahwa semua angka r hitung berada di atas r tabel yaitu 0,325, hal tersebut menunjukkan bahwa semua butir item tersebut valid. Berikut ini hasil dari uji validitas penelitian dengan bantuan SPSS 20 *for windows* pada tabel berikut:

⁶Imam Ghozali, *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001), h. 135

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Instrumen Data

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X ₁	1	0,595	0,325	Valid
	2	0,704	0,325	Valid
	3	0,770	0,325	Valid
X ₂	1	0,862	0,325	Valid
	2	0,814	0,325	Valid
	3	0,844	0,325	Valid
X ₃	1	0,725	0,325	Valid
	2	0,747	0,325	Valid
X ₄	1	0,928	0,325	Valid
	2	0,936	0,325	Valid
X ₅	1	0,598	0,325	Valid
	2	0,676	0,325	Valid
	3	0,715	0,325	Valid
Y	1	0,756	0,325	Valid
	2	0,790	0,325	Valid
	3	0,699	0,325	Valid
	4	0,766	0,325	Valid
	5	0,825	0,325	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2015 (Data diolah)

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* yang berguna untuk mengetahui apakah alat ukur yang dipakai *reliable* (handal), pengujiannya menggunakan SPSS 20 *for windows*. Item kuesioner dikatakan reliabel apabila cronbach alpha ($\alpha > 0,60$). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data

No.	Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
1	Reliability (keandalan)	0,732	Reliabel
2	Responsiveness (daya tanggap)	0,792	Reliabel
3	Assurance (jaminan)	0,681	Reliabel
4	Emphaty (empati)	0,761	Reliabel
5	Tangibles (bukti langsung)	0,810	Reliabel
6	Kepuasan <i>Muzakki</i>	0,822	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (Data diolah)

Dari uji reliabilitas di atas dapat diketahui bahwa semua angka α cronbach berada di atas atau lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini reliabel.

E. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika memenuhi asumsi klasik. Berikut hasil uji asumsi klasik:

1. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas antar variabel, caranya adalah dengan melihat nilai *Tolerance dan Inflation Factor (VIF)* pada model regresi atau dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dengan nilai determinasi secara serentak (R^2).⁷ Adapun nilai dari VIF harus lebih kecil atau kurang dari 10 dan

⁷*Ibid.*, h.151

mempunyai angka Tolerance lebih dari 0,1. Hasil uji multikoloneritas dengan menggunakan SPSS 20 ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4. Hasil Uji Multikolineritas

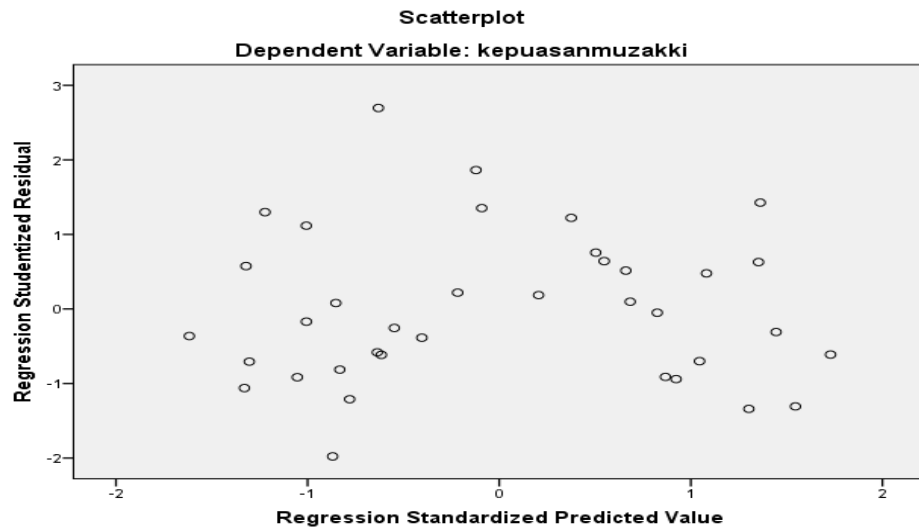
Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	7,409	4,228		1,752	,090			
Reliability	-,146	,248	-,085	-,591	,559	,875	1,143	
Responsiveness	,638	,266	,515	2,401	,023	,395	2,534	
Assurance	,126	,355	,053	,355	,725	,823	1,216	
Emphaty	,274	,338	,179	,811	,424	,371	2,693	
Tangible	,258	,274	,148	,941	,354	,739	1,353	

a. Dependent Variable: kepuasanmuzakki

Dari tabel di atas, pada bagian *coefficients* untuk kelima variabel bebas menunjukkan angka VIF < 10 dan angka tolerance lebih dari 0,1, sehingga tidak terjadi gejala multikolineritas artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas.

2. Uji Heterokedatisitas

Dalam penelitian ini pengujian heterokedatisitas akan dilihat dari gambar *print out* uji scatterplot. Hasil pengujian ini dinyatakan berhasil apabila titik-titik pada gambar menyebar secara acak atau tidak membentuk suatu pola apapun. Pengujian ini menggunakan SPSS 20, sebagai berikut:

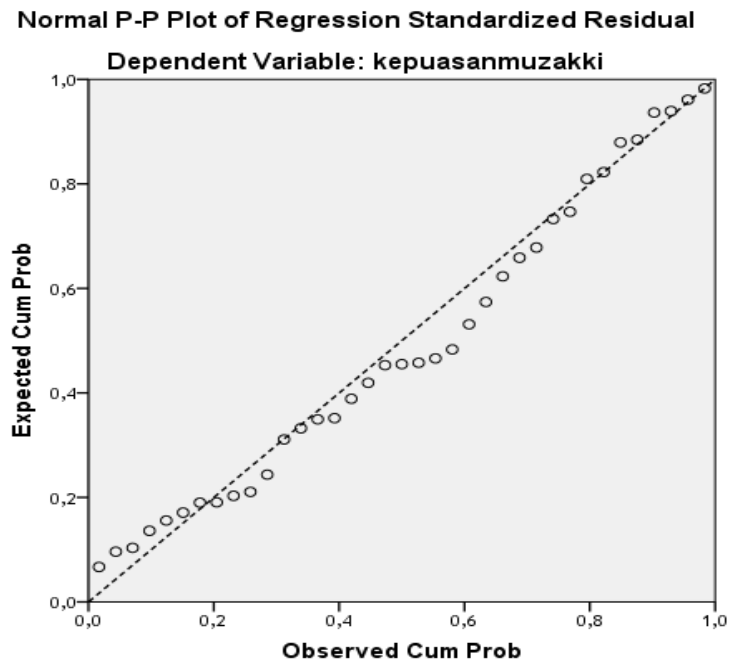


Gambar 4.23. Hasil Uji Heterokedatisitas

Dari *grafik Scatterplot* di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, baik itu dibagian atas angka 0 atau dibagian bawah angka 0 dari sumbu vertikal atau sumbu Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedatisitas dalam penelitian ini.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui kenormalan suatu data. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis arah tersebut, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dalam penelitian ini, uji normalitas yang digunakan adalah grafik normal p-p plot of regression dengan bantuan SPSS 20, sebagai berikut:



Gambar 4.24. Hasil Uji Normalitas

Dari gambar di atas, menunjukkan bahwa pada grafik tersebut titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis tersebut. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa model regresi dalam penelitian ini layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

F. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Uji analisis berganda bertujuan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui pengaruh variabel *reliability* atau keandalan (X_1), *responsiveness* atau daya tanggap (X_2), *assurance* atau jaminan (X_3), *emphaty* atau empati (X_4), dan *tangibles*

(X_5) terhadap kepuasan *muzakki*, maka digunakan regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = kepuasan *muzakki*

a = konstanta

$b_1b_2b_3b_4b_5$ = koefesien regresi

X_1 = *reliability* (keandalan)

X_2 = *responsiveness* (daya tanggap)

X_3 = *assurance* (jaminan)

X_4 = *empathy* (empati)

X_5 = *tangible* (bukti langsung)

e = error

Dari data yang diperoleh, maka dapat dilakukan perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 20 *for windows*. Berikut hasil perhitungan regresi linier berganda pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,661 ^a	,437	,346	2,40590

a. Predictors: (Constant), tangibles, emphaty, reliability, assurance, responsiveness

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi atau R antara kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) dengan kepuasan adalah sebesar 0,661 dengan R Square sebesar 0,437. Dari analisis di atas dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan *muzakki* yaitu sebesar 43,7% dan sisanya sebesar 56,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.7. Koefisien Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
¹ (Constant)	7,409	4,228		1,752	,090
Reliability	-,146	,248	-,085	-,591	,559
Responsiveness	,638	,266	,515	2,401	,023
Assurance	,126	,355	,053	,355	,725
Empathy	,274	,338	,179	,811	,424
Tangibles	,258	,274	,148	,941	,354

a. Dependent Variable: kepuasanmuzakki

Berdasarkan hasil perhitungan tabel di atas, dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (*independent variabel*) dengan variabel terikat (*dependent variabel*) dengan memasukkan koefisien regresi linier berganda ke dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = 7,409 + (-0,146) + 0,638 + 0,126 + 0,274 + 0,258 + e$$

$$Y = 7,409 - 0,146 + 0,638 + 0,126 + 0,274 + 0,258 + e$$

1. Konstanta

Nilai konstanta sebesar 7,409 menyatakan bahwa, jika tidak ada perubahan nilai dari variabel *reliability* atau keandalan (X_1), *responsiveness* atau daya tanggap (X_2), *assurance* atau jaminan (X_3), *emphaty* atau empati (X_4), dan *tangibles* (X_5) maka nilai kepuasan *muzakki* (Y) adalah sebesar 7,409.

2. *Reliability* atau keandalan (X_1)

Koefisien regresi X_1 sebesar (-0,146), artinya jika *reliability* atau keandalan mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan *muzakki* akan mengalami penurunan sebesar -0,146 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

Dapat dilihat dari hasil di atas, rendahnya pengaruh faktor *reliability* atau keandalan terhadap kepuasan *muzakki*. Maka pelayanan karyawan dalam hal *reliability* harus lebih ditingkatkan lagi, guna meningkatkan kepuasan *muzakki* terhadap BAZNAS Kota Banjarmasin.

3. *Responsiveness* atau daya tanggap (X_2)

Koefisien regresi X_2 sebesar 0,638, tanda positif menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,638 menunjukkan apabila variabel *responsiveness* atau daya tanggap sebesar 63,8%, maka kepuasan *muzakki* BAZNAS Kota Banjarmasin akan naik 63,8% dengan asumsi variabel yang lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* atau daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *muzakki* BAZNAS Kota Banjarmasin.

4. *Assurance* atau jaminan (X_3)

Koefisien regresi X_2 sebesar 0,126, tanda positif menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,126 menunjukkan apabila variabel *assurance* atau jaminan sebesar 12,6%, maka kepuasan *muzakki* BAZNAS Kota Banjarmasin akan naik 12,6% dengan asumsi variabel yang lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* atau jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *muzakki* BAZNAS Kota Banjarmasin.

5. *Empathy* atau empati (X_4)

Koefisien regresi X_2 sebesar 0,274, tanda positif menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,274 menunjukkan apabila variabel *empathy* atau empati sebesar 27,4%, maka kepuasan *muzakki* BAZNAS Kota Banjarmasin akan naik 27,4% dengan asumsi variabel yang lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *empathy* atau empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *muzakki* BAZNAS Kota Banjarmasin.

6. *Tangibles* atau bukti langsung (X_5)

Koefisien regresi X_5 sebesar 0,258, tanda positif menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,258 menunjukkan apabila variabel *tangible* atau bukti langsung sebesar 25,8%, maka kepuasan *muzakki* BAZNAS Kota Banjarmasin akan naik 25,8% dengan asumsi variabel yang lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *tangible* atau bukti langsung

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *muzakki* BAZNAS Kota Banjarmasin.

G. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah data yang diperoleh mendukung atau tidak hipotesis yang telah diajukan. Dalam penelitian ini, ada dua hipotesis yang telah diajukan dengan teknik analisis regresi linier berganda. Berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis:

1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji t di dapat melalui pengujian menggunakan SPSS 20 for windows dapat dilihat pada tabel 4.6.

Dalam uji hipotesis ini digunakan uji t dengan langkah-langkah sebagai berikut:

$$\text{Level of significancy } (\alpha) = 0,05$$

$$H_0 \text{ diterima dan } H_a \text{ ditolak jika, } sig > \alpha$$

$$H_a \text{ diterima dan } H_0 \text{ ditolak jika, } sig \leq \alpha$$

Adapun pengujian hipotesis secara parsial yaitu:

a. Pengujian hipotesis *reliability* (X_1)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai sig. (0,559) > alpha (0,05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berarti variabel *reliability*

(keandalan) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *muzakki* di BAZNAS Kota Banjarmasin.

b. Pengujian hipotesis *responsiveness* (X_2)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai sig. (0,023) < alpha (0,05), maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Berarti variabel *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *muzakki* di BAZNAS Kota Banjarmasin.

c. Pengujian hipotesis *assurance* (X_3)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai sig. (0,725) > alpha (0,05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berarti variabel *assurance* (jaminan) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *muzakki* di BAZNAS Kota Banjarmasin.

d. Pengujian hipotesis *emphaty* (X_4)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai sig. (0,424) > alpha (0,05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berarti variabel *emphaty* (empati) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *muzakki* di BAZNAS Kota Banjarmasin.

e. Pengujian hipotesis *tangibles* (X_5)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai sig. (0,354) > alpha (0,05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berarti variabel *tangibles* (bukti langsung) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *muzakki* di BAZNAS Kota Banjarmasin.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan uji t ternyata hanya variabel *responsiveness* (daya tanggap) yang berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki*. Artinya, dalam penelitian ini dari kelima variabel kualitas pelayanan variabel *responsiveness* (daya tanggap) yang paling memuaskan *muzakki*.

2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji f)

Uji f digunakan untuk membuktikan apakah variabel bebas (pelayanan) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (kepuasan *muzakki* tentang pelayanan BAZNAS Kota Banjarmasin).

Kriteria pengujian:

Dengan *level of significancy* (α) = 0,05

H_0 diterima dan H_a ditolak jika, $\text{sig} > \alpha$

H_a diterima dan H_0 ditolak jika, $\text{sig} \leq \alpha$

Hasil uji f pada output SPSS 20 for windows dapat dilihat pada tabel Anova di bawah ini:

Tabel 4.8. Hasil Uji f (Pengujian Hipotesis Secara Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	139,264	5	27,853	4,812	,002^b
Residual	179,439	31	5,788		
Total	318,703	36			

a. Dependent Variable: kepuasanmuzakki

b. Predictors: (Constant), tangibles, emphaty, reliability, assurance, responsiveness

Dari tabel di atas diketahui bahwa sig. bernilai 0,002 dan nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_a yang diajukan diterima dan H_0 ditolak. Ini berarti terdapat pengaruh signifikansi secara simultan mengenai kualitas pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*) terhadap kepuasan *muzakki* di BAZNAS Kota Banjarmasin.

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.7. menunjukkan bahwa dari kelima variabel kualitas pelayanan, variabel *responsiveness* (X_2) merupakan variabel yang secara dominan berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki* di BAZNAS Kota Banjarmasin. Hal ini dapat diketahui dari koefisien *unstandardized beta* yaitu sebesar 0,638 dengan taraf signifikansi sebesar 0,002. *Responsiveness* atau daya tanggap yang diberikan karyawan BAZNAS terhadap *muzakki* merupakan faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan *muzakki* di BAZNAS Kota Banjarmasin. Keramahan serta kecepatan karyawan dalam menangani keluhan *muzakki*, akan menjadi pertimbangan *muzakki* untuk kembali berzakat di BAZNAS Kota Banjarmasin.

H. Kualitas Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Banjarmasin Dilihat Dari Perspektif Islam

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BANAS tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan pada nilai-nilai syariah untuk mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Dalam Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap kepuasan *muzakki* yaitu dengan standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Seperti halnya di dalam konvensional terdapat variabel atau dimensi dari kualitas pelayanan yang dipelopori oleh Parasuraman dan kawan-kawan. Namun dari hal tersebut menjadikan syariah sebagai standar penilaian atas teori tersebut, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Keandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari ketetapan dalam memenuhi janji secara akurat dan terpercaya. Allah Swt. menganjurkan setiap umatnya untuk selalu menepati janji yang telah ditetapkan seperti dijelaskan dalam al-Qur'an surat an-Nahl [16]:91, yaitu:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ

جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا^ج إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٥١﴾

Artinya:

“Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”⁸.

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusia diwajibkan menepati janji yang telah ditetapkan, demikian juga dengan pelaku bisnis baik janji yang ditetapkan secara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi, semuanya harus ditepati dan sesuai dengan kenyataan. Pelanggan lebih loyal pada perusahaan yang selalu menepati janji daripada perusahaan yang banyak menawarkan promosi mewah tapi tidak sesuai dengan kenyataan.

2. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa tepat waktu. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana terdapat dalam hadis Rasulullah saw diriwayatkan oleh Bukhari yang berbunyi:

⁸Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, diterjemahkan oleh Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an, disempurnakan oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2002), h. 278

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سِنَانَ حَدَّثَنَا فُلَيْحُ بْنُ سُلَيْمَانَ, حَدَّثَنَا هِلَالُ بْنُ عَلِيٍّ, عَنْ عَطَاءِ

بْنِ يَسَارٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَ

سَلَّمَ: إِذَا ضُيِّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّعَةَ, كَيْفَ إِضًا ضُيِّعَتْهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ؟ قَالَ: إِذَا

أُسْنِدَ الْأَمْرِ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّعَةَ. (رواه البخاري)⁹

Artinya:

“Dari Abu Hurairah r.a. berkata, Rasulullah Saw. bersabda: Apabila amanah disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya. Salah seorang sahabat bertanya: “bagaimana caranya menyalakan amanah ya Rasulullah? Rasulullah Saw. menjawab: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya” (H.R. Imam Bukhari)

3. Assurance (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan, dan kemampuan mereka untuk memperoleh kepercayaan dan keyakinan. Kesopanan karyawan merupakan etika dari perdagangan yang harus dijalankan oleh setiap muslim. Pengetahuan dan kemahiran dari karyawan BAZNAS dalam mengelola dana zakat didapat dari proses belajar yang tekun dan sungguh-sungguh. Dalam memberikan pelayanan kepada *muzakki* hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, agar tidak memanipulasi atau berbicara dengan kebohongan, sehingga BAZNAS tetap mendapatkan kepercayaan dari *muzakki*, dan yang paling penting adalah tidak melanggar syariat bermuamalah. Allah Swt. berfirman dalam surat asy-Syu'ara> [26]: 181-182, yaitu:

⁹Imam Abi Abdillah Muhammad bin Ismail Al-Bukhari, *Shahih Bukhari*, (Libanon: Dar al-Fikr, tth), h. 431

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٦﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٧﴾

Artinya:

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus/benar”.¹⁰

4. *Empathy* (empati) adalah tingkat perhatian dan kepedulian individual yang diberikan kepada konsumen. Sebuah organisasi jasa syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus kepada *muzakki* (pelanggan) yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepekaan tentang kebutuhan *muzakki*. Hal ini merupakan wujud dari kepatuhan penyedia jasa terhadap perintah Allah Swt. untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain, sebagaimana firman-Nya dalam surat an-Nah} l [16]: 90 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ

الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿١٧﴾

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.¹¹

¹⁰ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, *op.cit.*, h. 375

¹¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, *op.cit.*, h. 278

Empati dapat mendekatkan hubungan antara BAZNAS (organisasi/lembaga) terhadap *muzakki* (pelanggan) sehingga membentuk pola interaksi positif yang menguntungkan kedua belah pihak.

5. *Tangibles* (bukti langsung) adalah suatu bentuk penampilan fisik, perlengkapan, dan penampilan dari personil atau karyawan. Salah satu hal penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i. Sebagaimana yang firman Allah Swt. Dalam al-Qur'an surat al-A'raf [7]: 26, yaitu:

يَبْنِيْٓ اٰدَمَ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلٰيْكُمْ لِبَاسًا يُورِيْ سَوَءَ تِكْمٍ وَّرِيْشًا وَّلِبَاسُ التَّقْوٰى

ذٰلِكَ خَيْرٌ ذٰلِكَ مِنْ اٰيٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ ﴿٦٦﴾

Artinya:

*“Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa, itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat”.*¹²

Berdasarkan dari teori di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu penilaian *muzakki* tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang

¹²Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, *op.cit.*, h. 154

diharapkannya. Kualitas pelayanan ini diukur dengan lima dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* serta tidak meninggalkan unsur-unsur ke-Islaman di dalam praktiknya. Dilihat dari teori mengenai pelayanan di atas, pelayanan yang diterapkan oleh BAZNAS Kota Banjarmasin sudah bisa dikatakan sesuai dengan syariaah Islam. Karyawan/staf BAZNAS Kota Banjarmasin berupaya memberikan yang terbaik, berperilaku jujur, berpengalaman, berdaya tanggap, simpatik terhadap *muzakki* serta memiliki perilaku dan perangai yang baik dan berpakaian sopan.