

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MUSTAHIK
(Studi pada Penerima Program Zakat Baitul Mal Aceh
Tenggara)**



Disusun Oleh:

**M. HASBUL WAFI
NIM. 190602106**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1447 H**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MUSTAHIK (Studi pada Penerima Program Zakat Baitul Mal Aceh Tenggara)



Disusun Oleh:

**M. HASBUL WAFI
NIM. 190602106**

**جامعة الرانيري
AR - RANIRY**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1447 H**

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

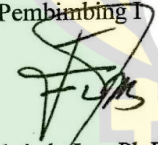
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MUSTAHIK
(Studi pada Penerima Program Zakat Baitul Mal Aceh Tenggara)**

Disusun Oleh:

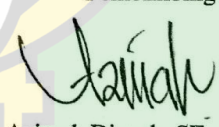
M. Hasbul Wafi
NIM: 190602106

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I


Firhriady Lc., Ph.D
NIP. 198008122006041004

Pembimbing II


Azimah Dianah, SE., M.S.I Ak
NIP. 198802262023212035

Mengetahui,
Ketua Prodi,


Dr. Intan Qurratulaini, S.Ag., M.SI
NIP. 187612172009122001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : M. Hasbul Wafi
NIM : 190602106
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam
E-mail : 190602106@student.ar-raniry
 demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak
Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya
ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi (tulis
jenis karya ilmiah)

Yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mustahik
(Studi pada Penerima Program Zakat Baitul Mal Aceh Tenggara).**
Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-
Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan,
mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan
mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya
selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit
karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk
tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya
ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 14 Agustus 2025

Mengetahui

Penulis

M. Hasbul Wafi
190602106

Pembimbing I

Fithriah, Lc., M.A., Ph.D
NIP. 198008122006041004

Pembimbing II

Azimah Dianah, S.E., M.Si., Ak
NIP. 198802262023212035

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : M. Hasbul Wafi

NIM : 190602106

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh 14 Agustus 2025

Yang Menyatakan



M. Hasbul Wafi

KATA PENGANTAR



Puji Syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mustahik (Studi pada Penerima Program Zakat Baitul Mal Aceh Tenggara)”**. Shalawat beriring salam mari kita haturkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan bagi kita seluruh umat Islam.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk memenuhi sebagian syarat guna penulisan skripsi dalam rangka untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam penulisan ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

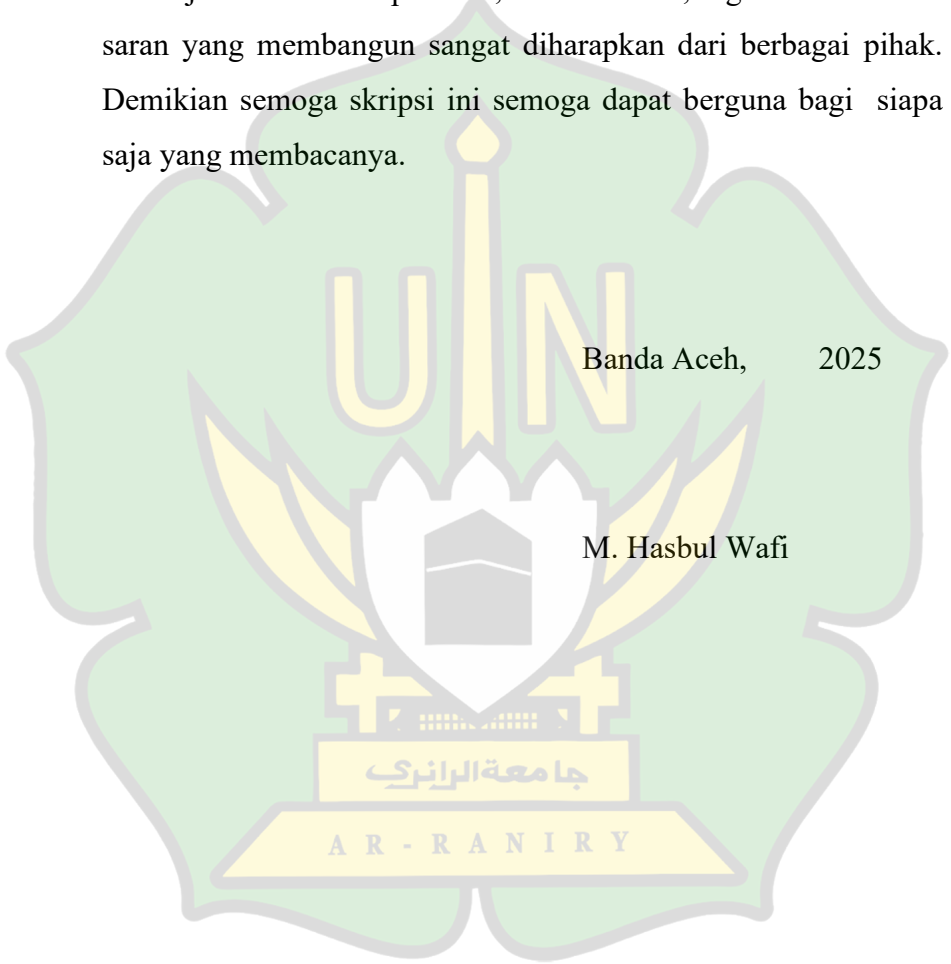
1. Prof.Dr. Hafas Furqani, M.Ag Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Dr. Intan Qurratulaini, S.Ag.,M.Si. dan Bapak Muksal, S.E.I., M.E.I. selaku ketua dan sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar- Raniry Banda Aceh.

3. Hafizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Fithriady Lc., MA., PhD Selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Azimah Dianah, SE., M.S.I, Ak Selaku pembimbing II yang telah banyak membantu dengan masukan dan dukungan demi terselesainya skripsi ini.
6. Azimah Dianah, SE., M.S.I, Ak sebagai penasehat akademik yang selalu memberikan arahan dan bimbingan akademik selama masa studi saya.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
8. Kedua orang tua saya Ayah Drs. Aridin dan Ibu Ida Meutia, SP yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan kasih sayang yang tiada henti sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
9. Seluruh keluarga serta kerabat yang menjadi penyemangat untuk bisa menyelesaikan proposal ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar menjadi pembelajaran bersama. Akhir katapenulis berharap semoga proposal penelitian ini bisa berguna danbermanfaat bagi siapapun yang membacanya

Penulis tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan semua kebbaikannya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu, segala kritikan dan saran yang membangun sangat diharapkan dari berbagai pihak. Demikian semoga skripsi ini semoga dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Banda Aceh, 2025

M. Hasbul Wafi



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Faṭḥah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Faṭḥah</i> dan ya	Ai
وَ	<i>Faṭḥah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / اِي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

- a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَة : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : M.Hasbul Wafi
Nim : 190602106
Fakultas / Progran studi: Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati) Terhadap Kepuasan Mustahik.
Pembimbing I : Fithriady,Lc., M.A., Ph.D
Pembimbing II : Azimah Dianah, S.E.,M.Si.,Ak

Badan Amil Zakat mempunyai peranan penting dalam membantu masyarakat dan keberhasilan dalam mengembangkannya sangat ditentukan oleh dengan bagaimana amil dapat mempertahankan, melayani dan memberdayakan masyarakat sehingga peranan Badan Amil Zakat dapat dirasakan oleh masyarakat khususnya para mustahikTujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mustahik di Baitul Mal Aceh Tenggara. Teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner dengan *purposive sampling* berupa mustahik yang ada di Baitul Mal Aceh Tenggara sebanyak 100 responden. Metode analisis data adalah regresi linier berganda dengan uji hipotesis menggunakan alat bantu *Software SPSS*. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik. Sedangkan secara parsial terdapat variabel kehandalan, ketanggapan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik. Sedangkan variabel jaminan dan bukti fisik tidak terdapat pengaruh.

Kata Kunci : Baitul Mal, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Mustahik

DAFTAR ISI

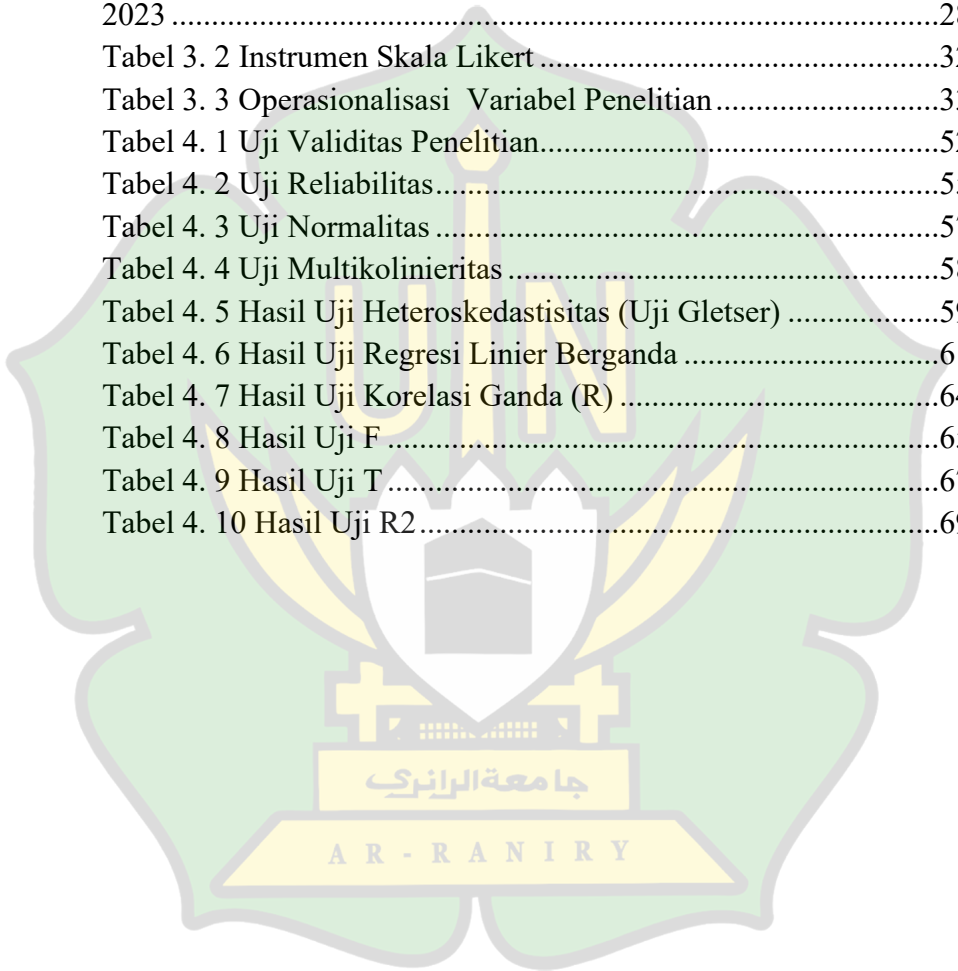
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	xiv
PERSETUJUAN SKRIPSI	xv
PENGESAHAN SKRIPSI	xviii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	xix
KATA PENGANTAR	x
HALAMAN TRANSLITERASI	xi
ABSTRAK	
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademisi	9
1.4.2 Manfaat Praktisi	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Lembaga Zakat	10
2.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.1 Pengertian.....	11

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.3 Kepuasan Mustahik.....	14
2.4 Penelitian Terdahulu	16
2.5 Kerangka Berfikir	20
2.7 keterkaitan antar Variabel	16
2.7 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Lokasi Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	22
3.4.1 Sumber Data.....	30
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	23
3.5 Skala Pengukuran.....	23
3.6 Operasionalisasi Variabel	24
3.7 Uji Kualitas Intrumen	36
3.7.1 Uji Validitas	36
3.7.2 Uji Reabilitas.....	36
3.8 Metode Analisis Data	37
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.8.2 Statistik Deskriptif.....	38
3.8.3 Analisis Regresi Berganda	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil	32
4.1.1 Profil Baitul Mal Aceh Tenggara.....	32

4.1.2 Karakteristik Responden.....	36
4.1.3 Uji Instrumen Penelitian	39
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.1.5 Analisis Regresi Berganda.....	60
4.2 Pembahasan.....	70
4.2.1 Kehandalan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mustahik Baitul Mal Aceh Tenggara	70
4.2.2 Ketanggapan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mustahik Baitul Mal Aceh Tenggara	71
4.2.3 Empati Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mustahik Baitul Mal Aceh Tenggara	73
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	81
RIWAYAT HIDUP	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Penerima Bantuan Zakat Baitul Mal Aceh Tenggara	6
Tabel 3. 1 Jumlah Mustahik Baitul Mal Aceh Tenggara Tahun 2023	28
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert	32
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Penelitian	33
Tabel 4. 1 Uji Validitas Penelitian	52
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 3 Uji Normalitas	57
Tabel 4. 4 Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Gletser)	59
Tabel 4. 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4. 7 Hasil Uji Korelasi Ganda (R)	64
Tabel 4. 8 Hasil Uji F	65
Tabel 4. 9 Hasil Uji T	67
Tabel 4. 10 Hasil Uji R ²	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Baitul Mal Aceh Tenggara	45
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden.....	48
Gambar 4. 3 Umur Responden	49
Gambar 4. 4 Tingkat Pendidikan Responden	50



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Zakat merupakan rukun Islam yang wajib ditunaikan oleh umat Islam. Kewajiban zakat memiliki arti penting dalam ajaran Islam. Selain merupakan hubungan vertikal antara seorang hamba dengan Allah SWT, zakat juga berperan dalam perekonomian dengan menjadi sarana pemerataan pendapatan di antara umat Islam. Zakat diharapkan mampu untuk mengurangi jumlah kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menghilangkan sifat kikir dari yang memiliki harta dan mempererat hubungan silaturahmi sesama umat Islam.

Sesungguhnya zakat merupakan sebagian dari sedekah yang wajib dikeluarkan oleh seseorang jika jumlah hartanya telah mencapai satu nishab (nilai harganya mencapai 94 gram emas) dan umur hartanya mencapai satu tahun. Kalau kedua syarat tersebut belum tercapai, maka kewajiban berzakat bagi seseorang tidak ada. Dengan begitu, yang diwajibkan berzakat adalah orang kaya yang telah memiliki harta melebihi kebutuhan pokoknya (Harahap, 2020).

Adanya zakat dapat membantu kehidupan ekonomi masyarakat miskin khususnya masyarakat Muslim di Indonesia. Pemerintah Indonesia mendirikan sebuah Lembaga pengelola zakat yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 581 Tahun 1999 dan Keputusan Jendral Bimbingan Masyarakat Islam

dan Urusan Haji Nomor D/291 Tahun 2000 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Zakat. Dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 dikemukakan bahwa organisasi pengelolaan zakat terdiri atas dua jenis yaitu Badan Amil Zakat (Pasal 6) dan Lembaga Zakat (Pasal 7).

Menurut Muhtadi (2020); Akmal et al., (2022) pengelolaan zakat oleh Lembaga bertujuan antara lain : pertama, membangun dan mengembangkan kesadaran para muzakki sesuai norma agama. Kedua, meningkatkan kinerja Lembaga keagamaan lebih dioptimalkan untuk mewujudkan kesejahteraan penerima manfaat. Ketiga, optimalisasi manfaat dari zakat. Program-program pemberdayaan masyarakat memanfaatkan dana zakat ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas kehidupan mustahiq tersebut sehingga ada perubahan status dari penerima berubah menjadi pemberi zakat (Hasan, 2011).

Dalam konteks di atas, Lembaga pengelola zakat memiliki peranan penting agar pengumpulan dan pemanfaatan/pendayagunaan zakat akan lebih optimal dalam peningkatan para mustahik. Lembaga pengelola ZIS dapat melaksanakan kegiatan pemberdayaan masyarakat pemberdayaan pada bina ekonomi, sosial dan fisik. Lembaga ini yang melaksanakan program-program pemberdayaan di bidang kesehatan, ekonomi produktif, sosial dan lain sebagainya.

Menurut Outlook Zakat Indonesia (2024) secara umum, kinerja pengumpulan zakat nasional memiliki tren yang positif setiap

tahunnya. Pada tahun 2022 lalu, pengumpulan zakat berhasil mencapai angka Rp.22,475 triliun, didukung dengan performa zakat yang terus membaik disertai kesadaran masyarakat yang semakin meningkat dalam membayar zakat melalui Lembaga zakat resmi. Pada tahun yang sama, penyaluran zakat mencapai angka Rp.21,635 triliun dengan total mustahik yang dibantu sebanyak 33,9 juta jiwa. Dari total mustahik tersebut, sebanyak 463.154 jiwa telah berhasil dientaskan berdasarkan standar garis kemiskinan, dimana 194.543 di antaranya merupakan mustahik yang masuk dalam kategori miskin ekstrem. Baznas dan seluruh pengelola zakat di Indonesia juga mampu menentaskan kemiskinan nasional dengan persentase kontribusi sebesar 1,76% pada tahun 2022. Adapun kinerja pengelolaan zakat yang diukur dengan instrument Indeks Zakat Nasional menunjukkan angka 0,60 (cukup baik) dengan dimensi makro sebesar 0,68 (baik) dan dimensi mikro sebesar 0,57 (cukup baik).

Arah kebijakan pengelolaan zakat pada tahun 2024 kedepannya akan difokuskan dalam pengoptimalkan pengumpulan, penyaluran, pengembangan SDM dan IT, pengendalian dan penguatan jaringan. Pengumpulan zakat akan ditargetkan mencapai angka Rp.43 triliun (dalam dan luar neraca) dengan melakukan optimalisasi terhadap pengumpulan *on balance sheet* maupun *off balance sheet* : memperluas cakupan muzakki dan munfik, serta meningkatkan literasi zakat di kalangan masyarakat. Adapun penyaluran zakat akan dilakukan berbasis SGD's dengan sasaran prioritas pendistribusian

dan pendayagunaan meliputi penurunan prevalensi stunting, pemberdayaan disabilitas dan penghapusan kemiskinan ekstrem. Target penerima manfaat nasional ditargetkan mencapai 71 juta jiwa. Kemudian, dari sisi pengembangan SDM dan IT, arah kebijakan akan difokuskan pada penguatan kebijakan pengembangan SDM amil zakat, peningkatan kapasitas kompetensi amil zakat dan pengimplementasian SiMba sebagai *platform* Satu Data Zakat Nasional Pengelolaan Data (SDZN). Pada aspek pengendalian, dua kebijakan penting yang akan diprioritaskan yaitu kepemilikan dokumen renstra yang selaras dengan renstra BAZNAS RI dan terlaksananya pengesahan RKAT oleh Baznas RI. Terakhir arah kebijakan utama pengelolaan zakat pada tahun 2024 yaitu penguatan jaringan baik dengan pemerintah, muzaki, mustahik, maupun seluruh *stakeholder* perzakatan.

Kelembagaan zakat pada dasarnya merupakan aplikasi informasi yang dikuasai sumber daya manusia untuk mengatur pekerjaannya dalam kesatuan-kesatuan kegiatan, memadu kesatuan-kesatuan kegiatan itu menjadi sebuah struktur yang tersusun dengan baik dan harmonis dan membudayakan pengoperasian kegiatan-kegiatan itu menjadi bagian dari tata dan sistem nilai manusia. Kelembagaan zakat yang meliputi administrasi, organisasi, institusi dan tradisi termasuk bagian dari fungsi sumber daya manusia. Sehingga kelembagaan itu merupakan manifestasi sumber daya manusia diluar dirinya (Idris, 1997).

Pandangan Sutomo, dkk (2017) banyaknya Lembaga Amil Zakat (LAZ) tidak menimbulkan persaingan namun memberikan pilihan kepada masyarakat untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga zakat yang dipercayai sehingga setiap LAZ akan berusaha menunjukkan program dan kinerja yang optimal dalam pengelolaan zakat. LAZ juga akan berusaha menjaga kepuasan muzakki dalam menyalurkan zakatnya sehingga tidak berpindah ke lembaga zakat lain atau menyalurkannya secara langsung kepada penerima zakat (mustahik).

Seperti yang dinyatakan Hendrianto (2016) sampai saat ini banyak muncul badan amil zakat baik yang berada ditingkat pusat wilayah, daerah, bahkan ditingkat desa, baik yang dibentuk oleh pemerintah maupun oleh organisasi sosial keagamaan lainnya, seperti Baitul Mal, dompet dhuafa, di masjid-masjid dan lainnya. Hal ini pertumbuhan dan perkembangan badan pengelolaan zakat tidak akan terlepas dari peranan seluruh pihak dalam mewujudkan. Salah satu unsur terpenting dalam pengembangannya di masa depan adalah dari masyarakat yang beragama Islam. Pada hakikatnya keberhasilan dalam mengembangkan Badan Amil Zakat sangat ditentukan oleh dengan bagaimana amil dapat mempertahankan masyarakat, sehingga peranan Badan Amil Zakat berjalan dengan baik.

Tabel 1. 1 Daftar Penerima Bantuan Zakat Baitul Mal Aceh Tenggara

Kecamatan	Jumlah Desa	Jumlah Penerima (Jiwa)			
		Fakir	Miskin	Fi Sabilillah	Total
Lawe Siga- Gala	19	78	136	38	252
Leuser	18	72	126	36	234
Lawe Alas	28	123	208	56	387
Babul Makmur	10	41	71	20	132
Semadam	13	52	93	26	171
Lawe Bulan	20	99	145	43	287
Badar	16	72	119	32	223
Babul Rahmah	18	72	126	36	234
Tanoh Alas	14	62	98	28	188
Bukit Tusam	23	92	165	46	303
Lawe Sumur	17	72	126	34	232
Deleng Pokhisen	14	63	102	28	193
Bambel	33	152	247	71	470
Babussalam	27	118	207	54	379
Darul Hasanah	28	127	201	56	384
Ketambe	25	102	177	52	331
Jumlah	323	1.397	2.347	656	4.400

Sumber : Baitul Mal Aceh Tenggara (2024)

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Menurut Irawan (2009), seseorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapatkan *value* dari pemasok, *value* yang dimaksud di sini adalah produk, pelayanan, atau bersifat emosi kalau *value* pelanggan adalah pelayanan maka kepuasan akan datang bila pelayanan yang diperoleh benar-benar memuaskan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan orang lain. Oleh karena itu, perusahaan dan pelanggan akan sangat diuntungkan jika kepuasan terjadi. Dalam kajian ini yang menjadi pelanggan yaitu mustahik Baitul Mal Aceh Tenggara.

Pengukuran kepuasan menurut Kurniasih (2021) dalam melayani konsumen, adalah 1) *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, 2) *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik, 3) *Asurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko, 4) *Emphaty* (Empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta pengetahuan untuk dihubungi, 5) *Tangible* (Bukti Fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

Merujuk pada sistem operasional prosedur tentang pelaksanaan fasilitas dan pemberian pelayanan teknis di lingkungan Baitul Mal Aceh tenggara, dengan SOP yang ada maka Baitul Mal memiliki tanggung jawab untuk dapat bekerja secara professional dengan memperhatikan kualitas layanannya agar menjadi lembaga kepercayaan ummat, dalam hal ini adalah mustahik. Melihat Resnstra (Rencana Strategi) Baitul Mal Aceh Tenggara tentangnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tergolong cukup baik namun belum maksimal sehingga perlunya penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati) Terhadap Kepuasan Mustahik pada Program Penerima Zakat di Kabupaten Aceh Tenggara”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan Baitu Mal Aceh Tenggara yang meliputi Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mustahik?
2. Apakah kualitas pelayanan Baitu Mal Aceh Tenggara yang meliputi Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mustahik?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun untuk tujuan penelitian yaitu :

1. Menganalisis kualitas pelayanan Baitu Mal Aceh Tenggara yang meliputi Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mustahik
2. Menganalisis kualitas pelayanan Baitu Mal Aceh Tenggara yang meliputi Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mustahik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademisi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan referensi di bidang Pendidikan khususnya bagi para mahasiswa agar bisa mengetahui lebih lanjut mengenai analisis kepuasan mustahik terhadap pelayanan Baitul Mal Aceh Tenggara.

1.4.2 Manfaat Praktisi

a) Bagi Baitul Mal Aceh Tenggara

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi lembaga khususnya mengenai peningkatan pelayanan menjadi lebih baik bagi masyarakat umumnya mustahik khususnya.

b) Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan khususnya kepada mustahik yang ada di Baitul Mal Aceh Tenggara.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Lembaga Zakat

2.1.1 Baitul Mal

Dalam Qanun Aceh Nomor 10 Tahun 2007 tentang pembentukan Baitul Mal pada bab II pasal 3 dinyatakan Baitul Mal adalah lembaga daerah non structural yang dalam melaksanakan tugasnya bersifat independent sesuai dengan ketentuan syariat dan bertanggung jawab kepada Gubernur. Demikian juga dengan Baitul Mal Kabupaten/Kota, Mukim dan gampong (Sulaiman, 2013).

Sebagai lembaga pengelola zakat, Baitul Mal dibentuk oleh pemerintah dan harus bersifat independent, netral, non politik (bukan organisasi politik). Dalam arti tidak mempunyai ketergantungan kepada orang-orang tertentu atau lembaga lain, dalam menjalankan aktivitasnya tidak hanya menguntungkan golongan tertentu saja, tidak diskriminasi, legalitas serta melakukan aliansi strategis dengan berbagai pihak, baik dalam pencarian dana, penyaluran dan publikasi (Armiadi, 2008).

2.1.2 Peranan Baitul Mal

Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara juga mendistribusikan zakat. Sebagai lembaga resmi negara, pendistribusian zakat oleh mereka berdasarkan peraturan pemerintah dengan merujuk pada surah At-Taubah ayat 60. Selanjutnya, Baitul Mal Aceh Tenggara dalam menjalankan tugas dan fungsinya berdasarkan petunjuk dan

pengarahan Dewan Pertimbangan Syariah (Sulaiman, 2013). Dalam manajemennya, Baitul Mal memiliki fungsi yang terdiri lima aktivitas dasar, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pemotivasian, penunjukan/pelantikan staf dan pengendalian. Bagi suksesnya institusi ini, Baitul Mal perlu memadukan manajemen rasional dengan budaya yang positif untuk mencapai kemajuan (Armiadi, 2008). Baitul Mal Aceh Tenggara memberikan zakat kepada delapan golongan orang Islam yang berhak menerima zakat : 1) Fakir (orang yang tidak memiliki harga), 2) Miskin (orang yang penghasilannya tidak mencukupi), 3) *Riqab* (hamba sahaya atau budak), 4) *Gharim* (orang yang memiliki banyak hutang), 5) *Mualaf* (orang yang baru masuk Islam), 6) *Fi sabilillah* (pejuang di jalan Allah), 7) *Ibnu Sabil* (musafir dan para pelajar perantauan), 8) Amil zakat (panitia penerima dan pengelola dana zakat).

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian

Kualitas pelayanan menurut Kotler (2009) adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk

maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Menurut Rokhman (2016) untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, ada beberapa unsur penting, yaitu: *Pertama*, kecepatan pelayanan. Pelayanan yang cepat dan *responsive* terhadap keinginan konsumen akan berdampak pada kualitas pelayanan kepada nasabah. *Kedua*, ketepatan. Ketepatan ini terkait dengan respon yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, disamping ketepatan waktu pelayanannya. *Ketiga*, keramahan, keramahan terkait dengan sikap karyawan dalam menghadapi nasabah. Karyawan yang sopan, ramah dan rapi akan berdampak pada kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan. *Keempat*, kenyamanan. Kenyamanan terkait dengan tempat dan fasilitas yang diberikan kepada konsumen.

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada lima (5) kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a) Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jika komponen atau unsur dimensi kehandalan (*reliability*) ini merupakan kemampuan perusahaan

dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

- b) Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.
- c) Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan

kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lainnya.

- d) Empati (*Empathy*) merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan atau kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
- e) Bukti fisik (*Tangible*) merupakan suatu *service* yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan.

2.3 Kepuasan Mustahik

Menurut Kotler (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Keadaan ini juga sebagaimana komentar dari Supranto (2007) perusahaan harus memuaskan para konsumennya agar tidak beralih kepada produk lainnya, karena ketidakpuasan akan

menyebabkan penurunan penjualan, penurunan laba dan akhirnya menimbulkan kerugian. Sehingga kepuasan konsumen merupakan aspek penting yang harus selalu diperhatikan oleh perusahaan.

Selanjutnya menurut Lubis dan Andayani (2017) pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang diinginkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumennya. Menurut Kotler dalam bukunya... bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau respon terhadap kinerja hasil dari produk yang diharapkan, istilah kepuasan pelanggan merupakan tindakan pelanggan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa.

Pengukuran kepuasan mustahik merupakan komponen penting dalam menyediakan pelayanan yang diberikan oleh Baitul Maal untuk menggambarkan efektivitas dan efisiensi kinerja pelayanan. Apabila mustahik tidak puas terhadap pelayanan tersebut

dapat dipastikan bahwa diperlukan peningkatan layanan untuk meningkatkan kepercayaan mustahik, menciptakan kepuasan pelanggan, maka kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Prihastono, 2012). Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga dan bersaing.

2.4 Penelitian Terdahulu

Sebelum peneliti melakukan penelitian, peneliti mendapatkan beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kepuasan mustahik, diantaranya penelitian sebagai berikut:

Pertama, salah satu jurnal yang ditulis oleh Basri dkk (2020) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang). Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian adalah dengan pengumpulan, wawancara, studi pustaka, pengumpulan kuesioner dengan menggunakan skala likert dan metode *non probability sampling* yaitu pengambilan sampel secara insidental dengan rumus *slovin* sebanyak 104. Metode yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa X_1 (bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

muzaki dimana nilai signifikansi lebih besar dari 5% yaitu 0,05 dengan $t_{hitung} (2,692) > t_{tabel} (1,983)$. X_2 (reliabilitas) signifikan dengan nilai $t_{hitung} (2,762) > t_{tabel} (1,983)$. X_3 (daya tanggap) berpengaruh signifikan terhadap nilai $t_{hitung} (3,393) > t_{tabel} (1,983)$. X_4 tidak signifikan terhadap kepuasan $t_{hitung} (-2,413) > t_{tabel} (1,983)$. X_5 (Empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki dengan $t_{hitung} (2,582) > t_{tabel} (1,983)$.

Kedua, penelitian Alfaruki dkk (2023) mengkaji tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki dengan Kepuasan Sebagai Intervening Variabel (Studi Kasus Lembaga Zakat Baitul Maal Hidayatullah). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh tidak langsung dari kualitas pelayanan terhadap kepercayaan Muzakki Lembaga Amil Zakat Nasional Baitul Maal Hidayatullah (BMH) melalui kepuasan yang disebut dengan *variable intervening* nilai korelasinya lebih besar dibandingkan dengan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepercayaan Muzakki Lembaga Amil Zakat Nasional Baitul Maal Hidayatullah (BMH), sehingga untuk meningkatkan kepercayaan Muzakki maka diperlukan kualitas pelayanan dan dikontribusikan dengan kepuasan.

Ketiga, penelitian Setyawati dan Fikriyah (2024) meneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etos Kerja Islami terhadap Kepuasan Muzakki pada Baznas Kabupaten Tuban.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif dan menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan diukur menggunakan skala likert. Teknik analisis data Regresi Linear Berganda dengan menggunakan Program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki, etos kerja islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan etos kerja islami berpengaruh terhadap kepuasan muzakki pada Baznas Kabupaten Tuban.

Keempat, kajian Lestari dkk (2024) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepercayaan dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Kota Jambi. Penelitian kualitatif metode kuesioner dilakukan di BMT Kota Jambi. Penelitian menggunakan 100 sampel responden menggunakan Teknik *Random Sampling*. Hasil penelitian: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, (2) kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, (3) religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, (4) kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, (5) kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan, (6) religiusitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (7) kepuasan

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, (8) kepuasan tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, (9) kepuasan tidak memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah (10) kepuasan tidak memediasi pengaruh religiusitas terhadap loyalitas nasabah.

Kelima, penelitian Alviah dkk (2024) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Mustahik di LAZISMU (Studi Kasus Mustahik Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini ialah Accidental Sampling. Populasi yang digunakan sebanyak 100 orang dengan sampel 50 orang dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linear sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan lembaga amil zakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mustahik di Kecamatan Karangpawitan. Berdasarkan hasil uji t yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} 5,343 > t_{tabel} 1,677$ dengan dengan signifikansinya $0,000 < 0,05$. Dan dari hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,373. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mustahik sebesar 0,373.

Persaman penelitian terdahulu ialah, sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif sebagai pijakan penelitian nya. Persamaan selanjutnya dapat lihat dari kontek utama dari penelitian tersebut, memiliki kesamaan kualitas pelayanan lembaga zakat

dalam meninjau kepuasan muzakki dan mustahik sebagai konsumen/nasabah lembaga tersebut.

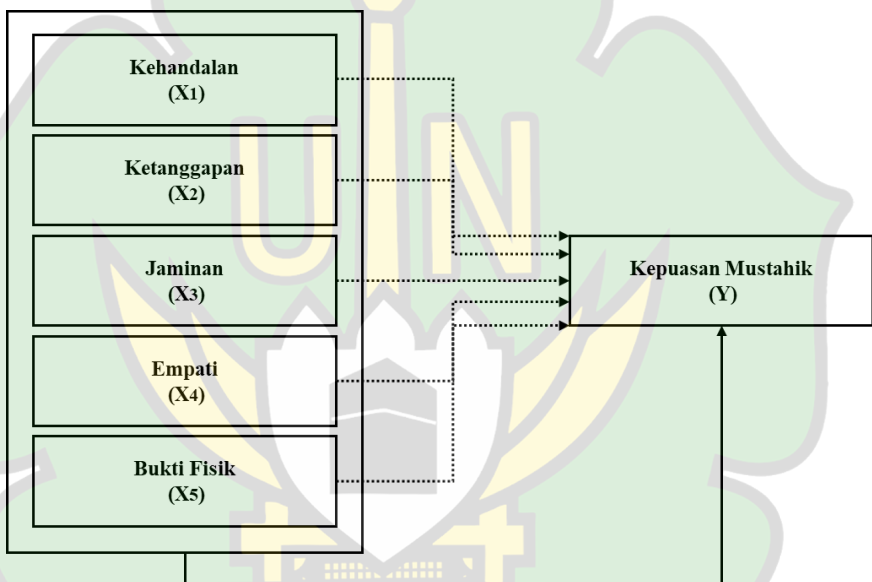
Perbedaan penelitian terdahulu ialah penelitian ini tempat atau lokasi yang menjadi acuan dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian lainnya, peneliti menjadikan Baitul Maal Aceh Tenggara sebagai tempat penelitiannya. Kemudian, cakupan yang peneliti lakukan merupakan pandangan dari mustahik dalam menerima pelayanan yang diterima dari lembaga Baitul Maal Aceh Tenggara.

2.5 Kerangka Berfikir

Menurut Marlius (2018), terdapat lima determinan kualitas jasa yang dapat di persepsi berdasarkan urutan pentingnya, yaitu: “Keandalan, Responsivitas, Jaminan, Empati, dan Wujud.”, untuk membentuk persepi nasabah maka diperlukan, prinsip Islam, keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan wujud. Faktor-faktor tersebut merupakan penunjang mustahik dalam mengidentifikasi persepsi terhadap kepuasan dalam pelayanan Baitul Maal. Prinsip Islam merupakan faktor untuk mengukur apakah lembaga zakat telah menerapkan prinsip keislaman di dalam menjalankan aktifitas kelembagaanya. Faktor keandalan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Faktor responsivitas, kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu. Faktor jaminan, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Faktor empati kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Faktor wujud merupakan

penampilan fasilitas fisik, perlatan, personel, dan bahan komunikasi yang diberikan Baitul Mal kepada nasabah.

Berdasarkan hal tersebut, maka dibuatlah langkah tinjauan bagi mustahik untuk mengukur keputusan dalam pelayanan Baitul Mal Aceh Tenggara. Berdasarkan uraian di atas, kerangka pemikiran di dalam penelitian sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Diagram Kerangka Pemikiran

2.6 Keterkaitan antar Variabel

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini didasarkan pada kajian sebelumnya, dengan gambaran sebagai berikut:

2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mustahik

Menurut Kotler dan Keller (2010) semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Namun sebaliknya semakin rendah jasa pelayanan maka kepuasan pelanggan juga semakin rendah.

Kualitas pelayanan bila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan (Tjiptono, 2014). Kualitas memberikan nilai suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Hubungan yang baik antara nasabah dengan bank akan menimbulkan kesan yang baik kepada nasabah sehingga tertarik untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Menurut Kotler (2009) kepuasan adalah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Keadaan ini juga sebagaimana komentar dari Supranto (2007) perusahaan harus memuaskan para konsumennya agar tidak beralih kepada produk lainnya, karena ketidak puasaan akan menyebabkan penurunan penjualan, penurunan laba dan akhirnya menimbulkan kerugian. Sehingga kepuasan konsumen merupakan aspek penting yang harus selalu diperhatikan oleh perusahaan. Hasil penelitian Abdinnur dan Arifin (2019)

membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diukur dengan bukti fisik, empati, kehandalan, jaminan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan muzakki.

2.6.2 Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Mustahik

Kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Kehandalan adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk pelanggan dan tanpa kesalahan. Jadi kemampuan yang diberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan pelanggan yang datang ke perusahaan dan juga tempat lainnya. Hasil penelitian Mardani dan Gunawati (2020), menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Idrisiyyah.

2.6.3 Pengaruh Tanggapan Terhadap Kepuasan Mustahik

Ketanggap yaitu daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan. Daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan, tidak memberikan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Pada peristiwa pelayanan gagal, kemampuan untuk segera mengatasi hal tersebut secara professional dapat memberikan

persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Jadi para staf dapat membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap dalam bekerja tanpa pelanggan berfikir negatif terhadap kualitas yang diberikan. Hasil penelitian Mehilda dkk (2021) menunjukkan bahwa ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik.

2.6.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Mustahik

Jaminan yaitu kemampuan perusahaan memberikan jaminan pelayanan merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Jaminan adalah pengetahuan dan keramahan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Jadi, memberikan pengaruh yang sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki oleh pelayan kepada pelanggan. Hasil penelitian Nisa dan Sopingi (2020) menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan hasil penelitian Mustikasari dkk (2023) juga menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan mustahik.

2.6.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Mustahik

Empati yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Empati adalah memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami konsumen. Jadi, memberikan kemudahan dalam melakukan

hubungan dengan pelanggan yang bersifat pribadi yang berupaya untuk memahami pelanggan yang datang. Hasil penelitian Nasikah dan Suwanto (2021) menunjukkan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2.6.6 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Mustahik

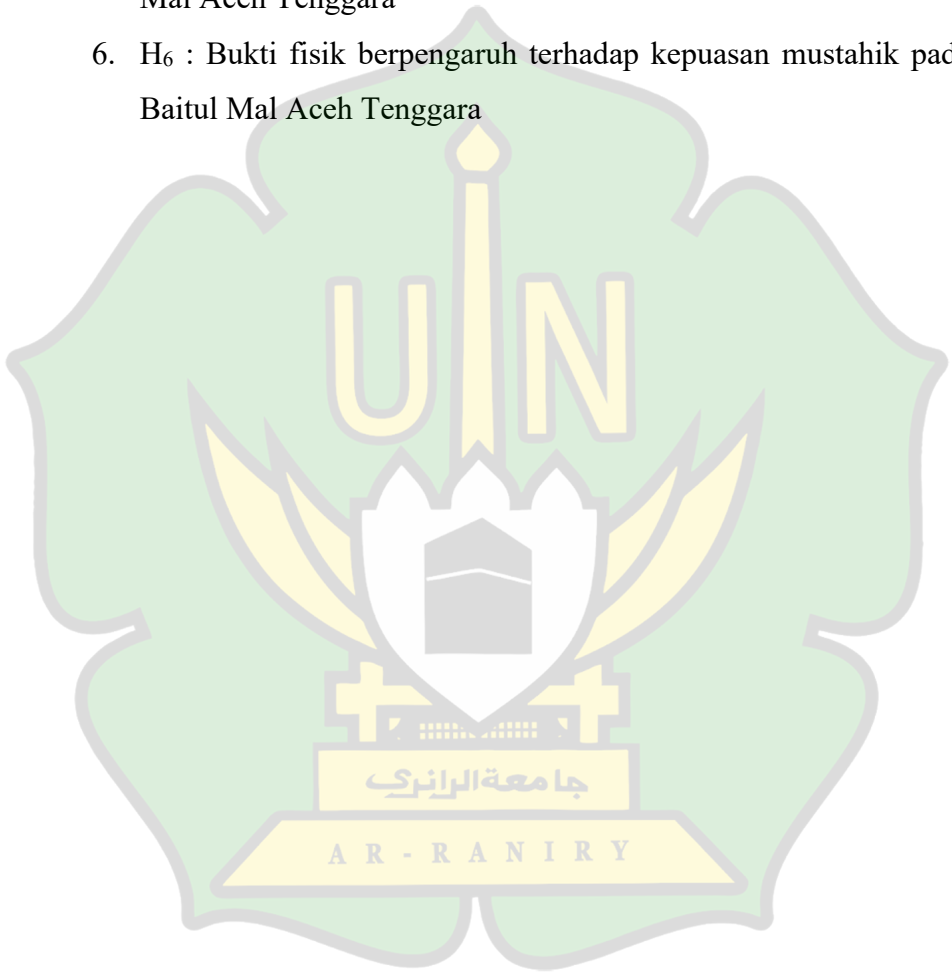
Bukti fisik yaitu penampilan fisik sebuah perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi. Bukti fisik adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Misalnya Baitul Mal memiliki gedung bagus, peralatan computer, seragam karyawan menarik. Hasil penelitian Mustikasari dkk (2023) menunjukkan bahwa wujud fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan mustahik.

2.7. Hipotesis

Berdasarkan variabel penelitian tersebut diatas, maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

1. H_1 : Kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh Tenggara
2. H_2 : Kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh Tenggara
3. H_3 : Ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh Tenggara

4. H₄ : Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh Tenggara
5. H₅ : Empati berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh Tenggara
6. H₆ : Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Aceh Tenggara



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafah *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012).

Pendekatan penelitian dilakukan dengan pendekatan penelitian lapangan (*field research*). Tujuan dan arah penelitian ini adalah deskriptif. Setelah diketahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, kemudian dijabarkan pengaruhnya dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian. Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang mempengaruhi minat akan dideskripsikan untuk menggambarkan dan menganalisis hasil penelitian. Tujuan akhir yang ingin dicapai dengan pendekatan kuantitatif pada penelitian ini adalah menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan dan pengaruh serta perbandingan antar variable yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik, memberikan deskripsi statistic menggunakan program statistic seperti *Statistical Package For Social Science* (SPSS), menafsirkan dan meramalkan hasil penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian yaitu di Baitul Mal Aceh Tenggara yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani No. 13, Kecamatan Babussalam, Kutacane, Aceh Tenggara 24651.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2010), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sedangkan pandangan Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jumlah semua mustahik yang ada di Baitul Mal Aceh Tenggara pada tahun 2023 adalah sebanyak 4.400 orang. Rinciannya terdapat pada Tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Jumlah Mustahik Baitul Mal Aceh Tenggara Tahun 2023

No	Asnaf	Jumlah Mustahik (Orang)
1	Fakir	1.397
2	Miskin	2.347
3	<i>Fi sabillah</i>	656
Total		4.400

Sumber : Baitul Mal Aceh Tenggara (2024)

Penetapan sampel penelitian diperkuat oleh pendapat Arikunto (2010) menyatakan bahwa apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika besar (lebih dari 100), maka

dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih tergantung setidak-tidaknya dari kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, tenaga dan dana. Pada penelitian ini kriteria populasi yang diambil adalah semua mustahik yang ada di Baitul Mal Aceh Tenggara.

Penentuan jumlah sampel didasarkan pada pendapat Slovin, yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

d² = Nilai presisi 90 persen atau signifikan 0,10

Setelah diketahui jumlah populasi penerima zakat Baitul Mal Aceh Tenggara sebanyak 4.400 orang, maka dilakukan pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut (Umar, 2000):

$$n = \frac{4.400}{1 + 4.400 (0,1)^2} = 97,78$$

Berdasarkan rumus tersebut pada tingkat kesalahan yang diterapkan sebesar 10%, maka didapatkan ukuran sampel sebanyak 98 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang dari ukuran populasi sebanyak 4.400 penerima zakat Baitul Mal Aceh Tenggara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *purposive sampling*, yaitu Teknik pengambilan

sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2012).

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Adapun sumber data yang peneliti peroleh dari penelitian ini adalah data lapangan dan kepustakaan (tertulis). Kemudian juga adanya bahan tambahan dari sumber tertulis ini dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi (Moleong, 2007). Sedangkan data lapangan di peroleh dari hasil pengamatan responden mustahik Baitul Mal Aceh Tenggara.

1) Data Primer

Data ini dapat diperoleh langsung dari sumber asli yaitu responden mustahik yang ada pada Baitul Mal Aceh Tenggara untuk memperoleh data ini, peneliti menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan angket pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya (Sugiyono, 2012).

2) Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari penelitian-penelitian sebelumnya, buku-buku, jurnal-jurnal, web resmi, artikel, data- data atau berkas-berkas yang terkait dengan penelitian. Dalam penelitian ini data jumlah mustahik Baitul Mal Aceh Tenggara diperoleh langsung dari lembaga tersebut.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah bagian instrument pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Untuk pengumpulan data yang dimaksud, Teknik yang digunakan adalah Teknik lapangan (*field research*). Teknik tersebut dilakukan dengan cara:

1) Kuesioner/Angket

Kuesioner adalah bentuk metode pengumpulan data menggunakan pertanyaan secara tertulis yang harus diisi oleh responden sesuai dengan panduan pengisian yang telah ditetapkan peneliti. Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tau apa yang diharapkan dari responden (Sugiyono, 2012). Responden pada penelitian ini adalah mustahik yang ada di Baitul Mal Aceh Tenggara.

2) Dokumentasi

Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2012). Teknik ini peneliti gunakan untuk mendapatkan data dengan mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan seperti laporan tahunan jumlah mustahik yang ada di Baitul Mal Aceh Tenggara.

3.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan Panjang pendeknya interval yang

ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2012). Karena data yang diperoleh dalam bentuk ordinal, maka skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Skala likert dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan mustahik.

Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert

Pernyataan (Pilihan)	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : Sugiyono (2012)

3.6 Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian di Tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Berdasarkan objek penelitian dan metode penelitian yang digunakan, maka variabel penelitian adalah:

a) Variabel bebas atau X (*Independet Variabel*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam

penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

b) Variabel terikat atau Y (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat adalah variabel yang dapat dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan mustahik.

Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan	Memiliki standar pelayanan yang jelas dan tepat Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan Kecermatan petugas dan kecukupan waktu dalam melayani Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju 3 = Kurang setuju 4 = Setuju 5 = Sangat setuju
2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat (teliti) Petugas/aparatur melakukan	1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju 3 = Kurang setuju

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
		layanan dengan tanggap	pelayanan dengan tepat Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan Semua keluhan di respon oleh petugas	4 = Setuju 5 = Sangat setuju
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat data dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan Petugas memiliki jaminan dalam bertransaksi Mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan Kemampuan menyelesaikan pekerjaan Jaminan memperoleh informasi	1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju 3 = Kurang setuju 4 = Setuju 5 = Sangat setuju
4	Empati (<i>Emphaty</i>)	Kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif	1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
		yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan, individu	(membedakan) Mendahulukan kepentingan pemohon Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan Petugas melayani dengan sikap sopan santun	3 = Kurang setuju 4 = Setuju 5 = Sangat setuju
5	Bukti fisik (Tangible)	Meliputi fasilitas bukti fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi	Penampilan Gedung Kemudahan dalam melakukan transaksi Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju 3 = Kurang setuju 4 = Setuju 5 = Sangat setuju
6	Kepuasan Mustahik	Kualitas pelayanan menurut adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain	Memberikan kualitas jasa yang baik Perasaan puas Merasa nyaman Terpenuhinya harapan	1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju 3 = Kurang setuju 4 = Setuju 5 = Sangat setuju

3.7 Uji Kualitas Instrumen

Uji coba dalam suatu penelitian dilakukan guna untuk mengetahui kesahihan (*validitas*) dan juga keandalan (*reliabilitas*). Angket/kuesioner yang sebelumnya telah dibentuk kemudian dilakukan uji validitas guna untuk mendapatkan instrument yang benar-benar valid. Selain itu, juga dilakukan uji reabilitas guna untuk memastikan bahwa instrument yang dibentuk dapat diandalkan untuk melanjutkan penelitian yang akan dilakukan.

3.7.1 Uji Validitas

Untuk mengetahui keabsahan dari instrumen yang akan dipakai pada penelitian digunakan uji validitas. Menurut Arikunto (2010) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Pengertian validitas tersebut menunjukkan kesesuaian dan ketepatan alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel. Pengujian validitas ini menggunakan *pearson correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika tingkat signifikansinya berada di bawah 0,01 (Ghozali, 2012).

3.7.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan instrumen yang digunakan dalam penelitian guna untuk mengetahui sejauh mana dari hasil pengukuran dapat relatif konsisten meskipun pengukuran tersebut dilakukan berulang kali. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner yang digunakan dapat

memperlihatkan kestabilan dari hasil penelitian berikutnya dengan kondisi yang tetap. Dengan mengukur reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha (a)* (Ghozali, 2012). Kriteria penilaian uji reliabilitas yang digunakan tersebut yaitu:

- a) Jika hasil koefisien alpha lebih besar dari 0,60 maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel.
- b) Jika hasil koefisien alpha lebih kecil dari 0,60 maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak reliabel.

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah variabel residual atau pengganggu dalam model regresi berdistribusi secara normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *kolmogrov-smirnov* dengan kriteria pengambilan sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data dikatakan berdistribusi secara normal.
- b) Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data dikatakan tidak berdistribusi secara normal.

2) Uji Heteroskedastistas

Uji heteroskedastistas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual 1 pengamat ke pengamat yang lain. Jika varian dari residual 1 pengamat ke pengamat yang lain tetap, maka disebut homoskedastistas dan jika

berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran.

3) Uji Multikolinearilitas

Uji multikolinearilitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah terdapat kolerasi antar variabel bebas (independent) dalam suatu model regresi. Suatu model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi antar variabel independennya. Uji multikoleniarilitas dapat dilakukan dengan melihat besaran dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance Value* dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika $VIF > 10$ atau $Tolerance Value < 0,10$ maka terjadi multikolinearilitas
- b) Jika $VIF < 10$ atau $Tolerance Value > 0,10$ maka tidak terjadi multikoleniarilitas

3.8.2 Statistik Deskriptif

Secara umum analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan besar kecilnya pengaruh tingkat variabel-variabel dependen dan independent dalam penelitian. Pada dasarnya yang dimaksud dengan analisis deskriptif adalah untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2012). Analisis deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini adalah

menganalisis dan mendeskripsikan hasil data dari jawaban kuesioner yang telah disebarkan kepada para responden dalam penelitian ini.

3.8.3 Analisis Regresi Berganda

Untuk melihat pengaruh dari variabel independent (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan mustahik), maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda (*Multiple Regression Analysis*). Adapun persamaan yang digunakan dalam Analisa regresi linear berganda (Djarwanto, 2001), yaitu:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan mustahik

a : Konstanta

$b_{1,2,3,4,5}$: Koefisien regresi

X_1 : *Reliability*

X_2 : *Responsiveness*

X_3 : *Assurance*

X_4 : *Emphaty*

X_5 : *Tangibles*

e : *Error term*

1) Uji Koefisien Determinan (R^2)

Menurut Ghozali (2012) uji koefisien Determinan (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai

koefisien determinan adalah mulai dari nol sampai satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen cukup terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependennya (Ghozali, 2012).

2) Pengujian Hipotesis

Menurut Ghozali (2012), hipotesis merupakan kemungkinan jawaban sementara dari persoalan yang dihadapi dalam penelitian ini, yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris. Uji hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independent terhadap variabel baik secara parsial maupun simultan.

Hipotesis dilihat dari kategori rumusannya dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

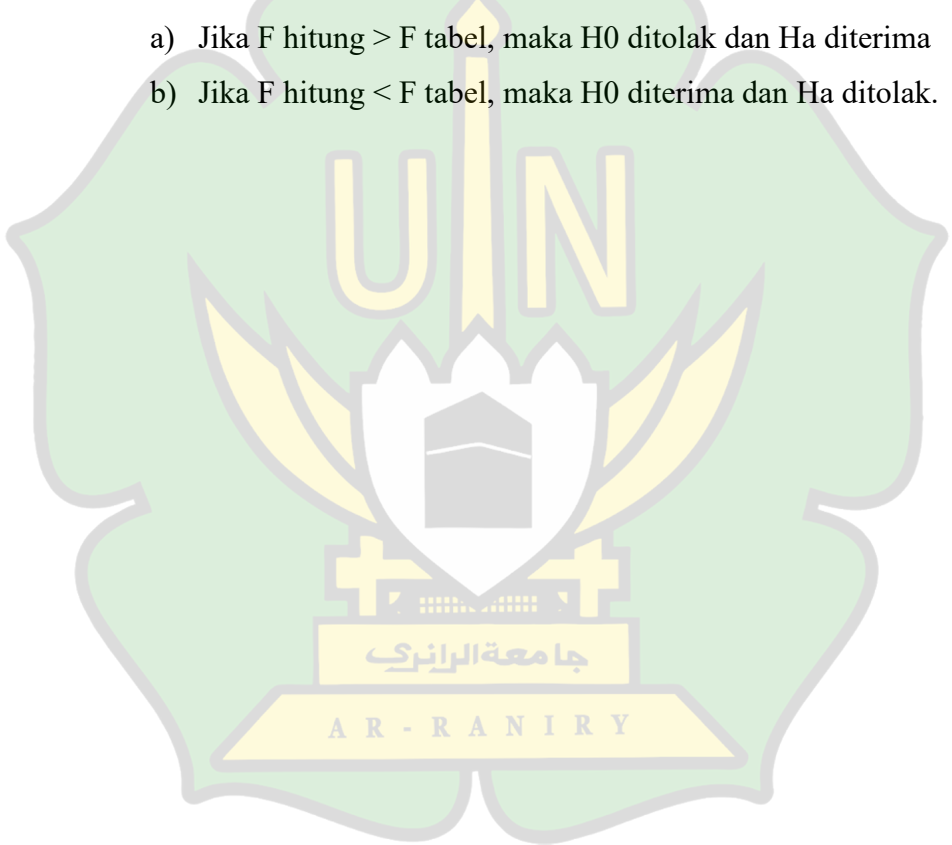
- a) Hipotesis nol (H_0) yaitu hipotesis yang menyatakan tidak ada pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya.
- b) Hipotesis alternatif (H_a) yaitu hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh antara satu variabel dengan variabel lain.

Uji t digunakan untuk menguji kebermaknaan koefisien regresi secara parsial antara pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y) (Ghozali, 2012). Uji t dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung terhadap t table dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh seluruh variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y). uji F dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung terhadap nilai F tabel dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Profil Baitul Mal Aceh Tenggara

Pengolaan ZISHA di Kabupaten Aceh Tenggara telah berjalan sejak tahun 1973 sampai sekarang. Dimana pertama kali dibentuk Badan Penertiban Harta Agama (BPHA) oleh bupati tingkat II Aceh Tenggara tahun 1960 sampai dengan 1990, kemudian tahun 1990 sampai dengan 1994 dirubah dengan nama Badan Harta Agama (BHA) dengan surat keputusan Gubernur Kepada Daerah Istimewa Aceh Nomo 451.5/605/1990 tanggal 12 Desember 1990, selanjutnya dirubah kembali dengan Badan Amil Zakat Infaq dan Shadaqah (BAZIS) kabupaten Aceh Tenggara dengan SK 06/Bazis-AT/1994 tanggal 1 Juni 1994 dan dirubah kembali pada tahun 2003 sampai dengan tahun 2004 yaitu dengan nama Badan Amil Zakat Kabupaten Aceh Tenggara dengan SK Nomor 450/158/SK/2003 tanggal 4 Juni 2003, selanjutnya pada tahun 2004 dirubah lagi dengan nama Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara yang dibentuk oleh Bupati Aceh Tenggara dengan SK Nomor 417 tahun 2004 tanggal 29 Desember 2004.

Pada tahun 2007 Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara kembali dirubah dan dibentuk berdasarkan Qanun Aceh Nomor 10 Tahun 2007 (Lembaran Daerah Nanggroe Aceh Darussalam tahun 2007 Nomor 10) dan Struktur Organisasi ditetapkan dengan peraturan Bupati Kabupaten Aceh Tenggara Nomor 20.1 tahun 2009 tanggal 20 Mei 2009 tentang struktur organisasi dan tata kerja Baitul Mal

Kabupaten Aceh Tenggara (Berita Daerah Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2009 Nomor 69.1).

Demikian juga dengan Qanun Kabupaten Aceh Tenggara Nomor 6 tahun 2011 tanggal 22 Desember 2011 telah ditetapkan susunan Organisasi dan tata kerja Sekretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 53), Zakat telah dijadikan PAD berdasarkan Pasal 18 (1) sub d dan Pasal 191 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2006 tentang pemerintah Aceh, Zakat Harta, Wakaf dan Harta agama Islam lainnya dikelola oleh Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara. Dengan Peraturan Bupati Aceh Tenggara Nomor 25 Tahun 2012 ditetapkan Mekanisme Pengelolaan Zakat, Infaq, Shadaqah dan Harta Agama Islam lainnya. Dimana peraturan tersebut telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Bupati Nomor 8 tahun 2014 tanggal 24 Januari 2014¹.

Untuk menjalankan fungsi dan kewenangan Baitul Mal di Kabupaten Aceh Tenggara didukung oleh dua unsur utama organisasi adalah badan pelaksana dan secretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara. Badan pelaksana adalah unsur pengelola zakat, infaq, shadaqah, wakaf dan harta agama lainnya serta perwalian yang dipimpin oleh seorang kepala Baitul Mal yang bertanggung jawab kepada Bupati Aceh Tenggara.

Sedangkan secretariat Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara adalah penyelenggara administrasi kesekretariatan, administrasi

¹ Laporan Baitul Mal Kabupaten Aceh Tengah 2023

keuangan dan administrasi informasi dan teknologi serta mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Baitul Mal dan menyediakan serta mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara sesuai dengan kemampuan keuangan daerah Kabupaten Aceh Tenggara.

A. Visi dan Misi

Untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi kedua unsur tersebut diatas masing-masing akan mempedomani kepada visi dan misi Baitul Mal. Program pokok/jangka panjang merupakan visi Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara adalah “Terwujudnya pengelolaan Zakat, Infaq dan Sadaqakah yang Profesional, untuk menjadikan Pemerintahan yang Islami Harhomi Maju dan Sejahtera”.

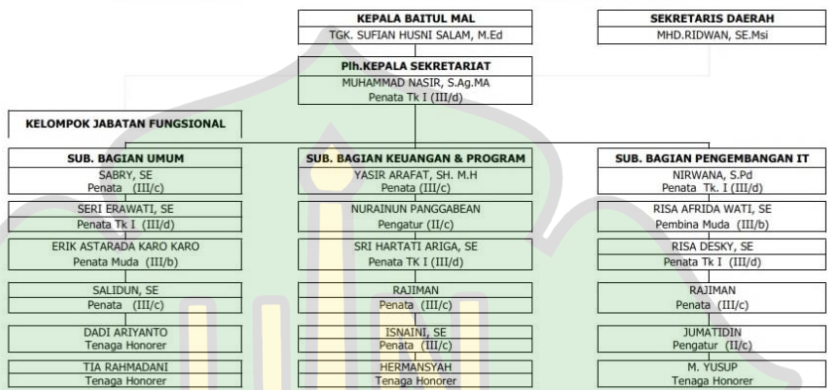
Untuk mewujudkan visi tersebut, perlu dijabarkan ke dalam misi sebagai berikut:

- a) Meningkatkan kesadaran umat untuk berzakat dengan cara mensosialisasikan tentang hikmah Zakat, Infaq dan Sadaqakah dengan ketentuan Syariah.
- b) Optimalisasi penerimaan Zakat, Infaq dan Sadaqah
- c) Meningkatkan pendataan Muzaki dan Mustahiq secara akurat.
- d) Optimalisasi pendayagunaan dan pendistribusian Zakat secara Akuntabilitas dan Amanah, sesuai dengan rencana pembangunan ekonomi umat menuju masyarakat yang Islami Harmoni Maju dan Sejahtera².

² Baitul Mal Aceh Tenggara (<https://baitulmal.acehtenggarakab.go.id/>)

B. Struktur dan Organisasi Baitul Mal Aceh Tenggara

Struktur dan Organisasi Personalial Baitul Mal Aceh Tenggara tahun 2025 adalah sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Baitul Mal Aceh Tenggara

Tugas dan fungsi Baitul Mal Aceh Tenggara dengan rincian sebagai berikut:

- a) Mengurus dan Mengelola Zakat, Infaq dan Sadaqah dan Harta Agama lainnya.
- b) Melakukan pengumpulan, menyalurkan dan pendayagunaan Zakat, Infaq dan Sadaqah.
- c) Melakukan sosialisasi Zakat, Infaq dan Sadaqah dan Harta Agama lainnya.
- d) Menjadi Wali erhadap nak yang tidak mempunyai wali lagi Nashab, Wali Pengawas terhadap wali Nashab, dan wali Pengamu terhadap orang dewasa yang tidak cakap /bisu melakukan perbuat Menjadi pengelola terhadap harta yang

tidak diketahui pemiliknya atau ahli warisnya berdasarkan putusan mahkamah syariah; danan hukum;

- e) Menjadi pengelola terhadap harta yang tidak diketahui pemiliknya atau ahli warisnya berdasarkan putusan mahkamah syariah; dan
- f) Membuat perjanjian kerja sama dengan pihak ketiga untuk meningkatkan pemberdayaan ekonomi berdasarkan prinsip saling menguntungkan.

Kewenangan Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara, dari ketentuan Qanun lembaga ini memiliki fungsi dan peran yang strategi dalam pembinaan umat tentang pemberdayaan ekonomi, untuk itu Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara memiliki komitmen yang kuat untuk pembenahan manajemen pengelolaan Zakat, Infaq dan Sadaqah³.

C. Program Baitul Mal Aceh Tenggara

Adapun program-program Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara diuraikan sebagai berikut:

- a) Bagi kategori Fakir, memberikan bantuan untuk keperluan bahan pokok dan renovasi/perbaikan rumah
- b) Bagi kategori Miskin, memberikan bantuan berupa keperluan bahan pokok, penguatan ekonomi dan bantuan rumah baik dari sisi renovasi maupun perbaikan tempat tinggalnya.
- c) Bagi kategori Amil, memberikan bantuan honorarium dan operasional kegiatan Baitul Maal

³ Baitul Mal Aceh Tenggara (<https://baitulmal.acehtenggarakab.go.id/>)

- d) Bagi kategori Riqab (tidak ada program)
- e) Bagi kategori Muallaf, memberikan bantuan pembinaan pemahaman Islam, pendidikan anak muallaf serta penguatan ekonomi,
- f) Bagi kategori Gharimin, memberikan bantuan kesehatan, bantuan makananan, bantuan tanggap bencana.
- g) Bagi kategori Fisabilillah, memberikan bantuan kepada Da'I daerah rawan aqidah, bantuan lembaga pendidikan daci, bantuan rumah ibadah yang bersifat mendesak dan memberikan biaya bagi kegiatan syiar Islam.
- h) Bagi kategori Ibnu Sabil, memberi beasiswa pelajar/mahasiswa miskin, pelatihan keterampilan anak miskin dan musafir kehabisan bekal⁴.

4.1.2 Karakteristik Responden

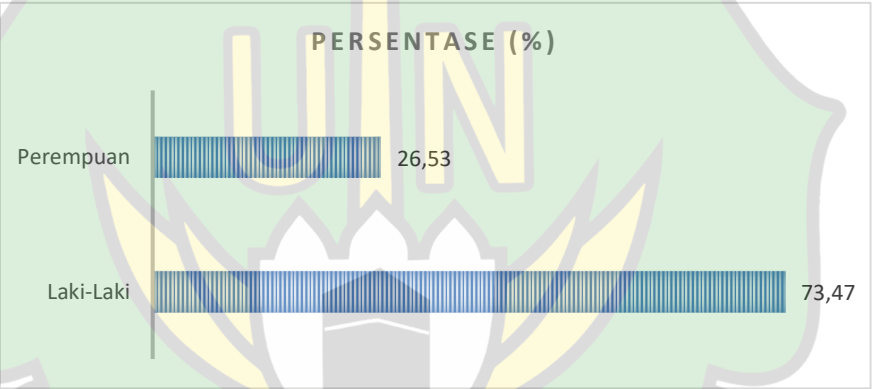
Dalam penelitian ini terkumpul data primer yang diambil sebanyak 100 responden untuk mengetahui tanggapan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan mustahiq pada Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara. Karakteristik responden digunakan mengetahui profil responden sebagai sampel dalam penelitian ini, yang mana menggambarkan secara utuh karakteristik responden dalam penelitian ini. Karakteristik responden digolongkan pada tiga

⁴ Baitul Mal Aceh Tenggara (<https://baitulmal.acehtenggarakab.go.id/>)

kategori yang berupa jenis kelamin, umur dan tingkat pendidikan. Berdasarkan karakteristik tersebut dapat dianalisis sebagai berikut:

A. Indentitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada bagian ini akan memberikan gambaran secara umum mengenai keadaan responden di tinjau dari jenis kelamin. Untuk lebih jelasnya ditampilkan pada gambar berikut.

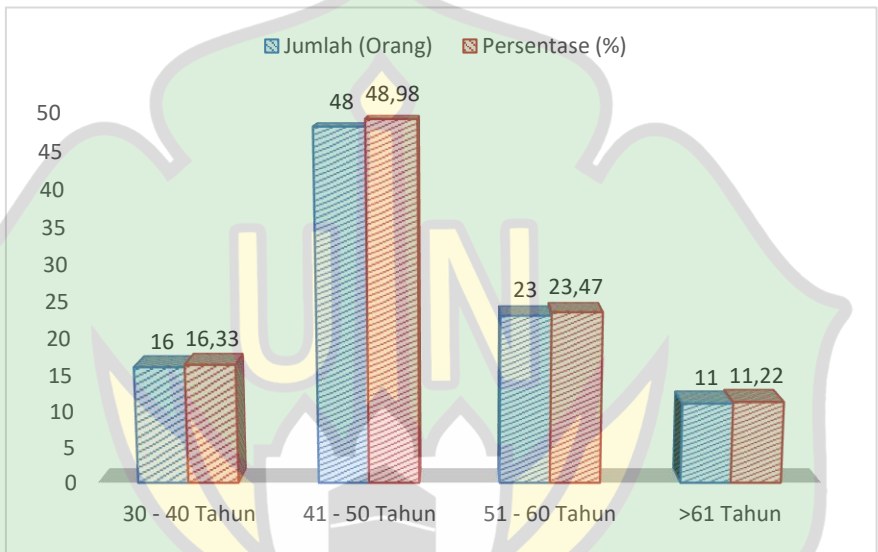


Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Gambar 4.2 diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah laki-laki yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah 72 orang mustahik atau sebesar 73,47% sedangkan responden perempuan adalah sebanyak 26 orang mustahik atau sebesar 26,53%. Hal ini menunjukkan bahwa yang menjadi responden pada penelitian ini yang paling banyak adalah laki-laki.

B. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Data mengenai umur responden mustahik di Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara adalah sebagai berikut:



Gambar 4. 3 Umur Responden

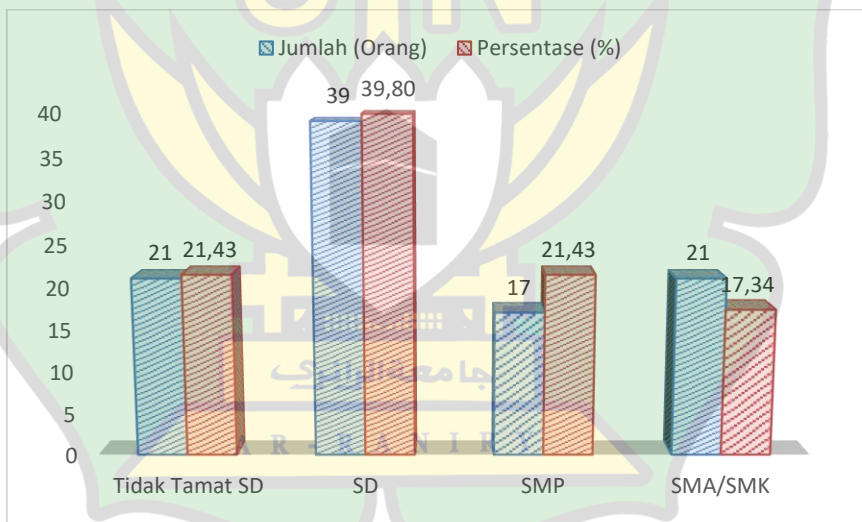
Berdasarkan Gambar 4,3 diketahui dari 100 responden sebanyak 16,33% atau sebanyak 16 orang mustahik dengan usia 30 sampai 40 tahun, 48,98% atau sebanyak 48 orang mustahik dengan usia 41 sampai 50 tahun, 23,47% atau 23 orang mustahik dengan usia 51 sampai 60 tahun. Sedangkan 11 orang mustahik berada pada umur diatas 61 tahun (11,22%).

Umur mustahik cukup menentukan keberhasilan dalam melakukan suatu pekerjaan, baik sifatnya fisik maupun non fisik.

Pada umumnya, mustahik yang berumur tua mempunyai tenaga fisik yang lemah dan terbatas, sebaliknya mustahik yang berumur muda mempunyai kemampuan fisik yang kuat. Namun umur yang produktif memiliki batas usia tertentu. Semakin bertambah umur semakin produktif dalam berusaha karena dianggap memiliki pengalaman kerja yang lebih banyak dibandingkan dengan yang masih muda kecuali mustahik yang memasuki waktu pensiun.

C. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden dalam penelitian dapat dijelaskan melalui gambar sebagai berikut.



Gambar 4. 4 Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan Gambar 4.4 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebanyak 21,43 atau 21 orang mustahik berpendidikan tidak tamat SD, 39,80% atau 39 orang mustahik berpendidikan

Sekolah Dasar, 21,43% atau 21 orang mustahik berpendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan 17,34% atau 17 orang mustahik berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA/SMK).

4.1.3 Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Untuk mengembangkan sebuah instrumen, perlu dilakukan uji validitas. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrument yang valid atau sah, mempunyai validitas yang tinggi. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang di teliti.

Item kuesioner dinyatakan valid jika nilai rhitung > dari nilai rtabel. Dalam penelitian ini, adapun data yang digunakan untuk uji validitas yaitu berjumlah 100 responden didapatkan dari tabel ukuran sampel. Berdasarkan tabel r bahwa nilai r untuk df 100 dengan taraf signifikansi 0,05 (5%) adalah 0,1946. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan pada variabel mempunyai hasil rhitung lebih besar dari pada rtabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada 6 variabel tersebut valid atau layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 4. 1 Uji Validitas Penelitian

Variabel	Indikator	Nilai rhitung	Nilai thitung	Status
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Memiliki standar pelayanan yang jelas dan tepat	0,817	0,1946	Valid
	Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	0,702	0,1946	Valid
	Kecermatan petugas dan kecukupan waktu dalam melayani	0,771	0,1946	Valid
	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	0,811	0,1946	Valid
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat (teliti)	0,619	0,1946	Valid
	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat	0,771	0,1946	Valid
	Merespon setiap pemohon yang ingin	0,513	0,1946	Valid

Variabel	Indikator	Nilai rhitung	Nilai thitung	Status
	mendapatkan pelayanan			
	Semua keluhan di respon oleh petugas	0,614	0,1946	Valid
Jaminan (Assurance)	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	0,561	0,1946	Valid
	Petugas memiliki jaminan dalam bertransaksi	0,801	0,1946	Valid
	Mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan	0,723	0,1946	Valid
	Kemampuan menyelesaikan pekerjaan	0,882	0,1946	Valid
	Jaminan memperoleh informasi	0,809	0,1946	Valid
	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)	0,408	0,1946	Valid
Empati (Emphaty)	Mendahulukan kepentingan pemohon	0,614	0,1946	Valid
	Petugas melayani dan	0,819	0,1946	Valid

Variabel	Indikator	Nilai rhitung	Nilai thitung	Status
	menghargai setiap pelanggan			
	Petugas melayani dengan sikap sopan santun	0,615	0,1946	Valid
Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Penampilan Gedung	0,782	0,1946	Valid
	Kemudahan dalam melakukan transaksi	0,618	0,1946	Valid
	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	0,777	0,1946	Valid
Kepuasan Mustahik	Memberikan kualitas jasa yang baik	0,706	0,1946	Valid
	Perasaan puas	0,668	0,1946	Valid
	Merasa nyaman	0,602	0,1946	Valid
	Terpenuhinya harapan	0,781	0,1946	Valid

Berdasarkan 4.1 di atas menyatakan bahwa indicator setiap variabel terdapat setiap pertanyaan valid, dilihat dari yaitu nilai r hitung $>$ lebih besar dari r tabel (0,1946) yang menyatakan setiap pertanyaan soal pada angket semuanya valid sehingga diketahui kevalidan semua angket pertanyaan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten atau reliabel, walaupun sudah dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama yang menggunakan alat ukur yang sama pula. Dengan demikian uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kekonsistensian alat ukur yang digunakan terhadap variabel penelitian.

Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Ghazali (2018) uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan instrumen yang digunakan.

Syarat dalam uji reliabilitas untuk instrumen dapat dikatakan reliabel yakni apabila *Cronbach Alpha* > r tabel ($\alpha > r$ tabel), adapun ketentuan r tabel adalah 0,60.

Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Status
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	0,817	Reliabel
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	0,786	Reliabel
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,802	Reliabel
Empati (<i>Emphaty</i>)	0,711	Reliabel
Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	0,782	Reliabel
Kepuasan Mustahik	0,858	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat ditunjukkan bahwa semua nilai variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik dan keputusan mustahik lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga jika dirujuk pada aturan atau kesepakatan yang ada hasil uji reliabilitas ini dapat dinyatakan reliabel.

4.1.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan kegiatan yang digunakan untuk menguji data variabel bebas pada variabel terikat apakah mengikuti distribusi normal atau tidak pada persamaan regresi yang dihasilkan. Berdasarkan hasil dari tabel *One Sample Kolmogorov-Smirnov* diperoleh angka probabilitas atau *Asymp Sig. (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 atau menggunakan taraf signifikansi 5%.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas, menggunakan pedoman sebagai berikut:

- a) Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas < 0,05, maka distribusi data adalah tidak normal.
- b) Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas > 0,05, maka distribusi data adalah normal.

Tabel 4. 3 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.10212855
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.057
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Distribusi normal dalam penelitian ini peneliti mengetahui dengan menggunakan analisis statistik non parametrik Kolmogorov-smirnov (K-S). jika nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov-smirnov $> 0,05$ maka diasumsikan normalitas terpenuhi dari hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi Kolmogorov-smirnov sebesar 0,2. Karena nilai Kolmogorov-smirnov lebih besar dari alpha 5% (0,05) maka dapat dikatakan bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

2. Uji Multikolienieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *independent*. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor*

(VIF). Multikolinieritas terjadi jika nilai *tolerance* mendekati 1 sedangkan VIF disekitarnya angka 1 dan tidak melebihi 10.

Tabel 4. 4 Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	17.951	2.802		6.406	.000		
Kehandalan	-.215	.123	-.228	-1.750	.083	.603	1.658
Ketanggapan	.054	.135	.053	.395	.694	.566	1.768
Jaminan	.044	.099	.057	.448	.655	.627	1.594
Empati	-.039	.118	-.034	-.328	.744	.926	1.079
Bukti Fisik	.058	.127	.047	.454	.651	.977	1.024

a. Dependent Variable: Kepuasan Mutahik

Hasil perhitungan pada Tabel 4.4 menunjukkan nilai *tolerance* mendekati 1 sedangkan nilai VIF disekitar angka 1 dan tidak melebihi 10. Karena itu dapat dikatakan bahwa variabel *independent* yang digunakan dalam model regresi penelitian ini adalah terbebas dari multikolinieritas atau dapat dipercaya dan objektif.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji hetereskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual 1

pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut hetereskedastisitas. Model regresi baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi hetereskedastisitas. Metode yang digunakan untuk menentukan ada tidaknya gejala hetereskedastisitas adalah melalui grafik plot antara nilai prediksi variabel terkait (ZPRED) dengan residualnya (SRESID) serta uji *Glejser*. Uji *Glejser* dilihat dengan cara menghasilkan regresi nilai *absolute* residual (AbsUi) terhadap variabel *independent* lainnya. hasil dari uji *Glejser* pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel 4.5.

Tabel 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Gletser)

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
Model					
1	(Constant)	1.742	1.499		1.162
	Kehandalan	-.064	.066	-.126	-.967
	Ketanggapan	-.067	.072	-.124	-.925
	Jaminan	.039	.053	.095	.748
	Empati	.021	.063	.035	.332
	Bukti Fisik	.087	.068	.131	1.284
a. Dependent Variable: ABS_RES					

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas melalui uji *Glejser* pada tabel 4.5, dapat diartikan regresi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, menunjukkan nilai signifikansi (*p-value*) variabel kehandalan sebesar 0,336, ketanggapan sebesar 0,357, jaminan sebesar 0,457, empati sebesar 0,741, dan bukti fisik 0,202, hasil tersebut dengan jelas menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel *independent* yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel *dependent* ABS_RES, hal tersebut nilai probabilitas signifikannya diatas 0,05 atau 5%.

4.1.5 Analisis Regresi Berganda

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Metode Regresi Linier berganda ini dimaksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara kehandalan (X1), ketanggapan (X2), jaminan (X3), empati (X4) dan bukti fisik (X5) kepuasan mustahik (Y). Untuk mempermudah dalam menganalisis data, semua pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Adapun hasil regresi dari data primer yang diolah dapat dilihat pada Tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.971	2.900		1.025
	Kehandalan	.421	.146	.259	2.884
	Ketanggapan	.405	.118	.313	3.450
	Jaminan	-.187	.096	-.146	-1.952
	Empati	.348	.096	.319	3.619
	Bukti Fisik	.000	.095	.000	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Mustahik

Pada Output ini dikemukakan nilai koefisien dari persamaan regresi linier berganda. Dalam kasus ini, persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5$$

Dimana:

Y = Kepuasan Mustahik

X1 = Kehandalan

X2 = Ketanggapan

X3 = Jaminan

X4 = Empati

X5 = Bukti Fisik

Diketahui nilai constan (a) sebesar 2,971 sedangkan nilai kehandalan 0,421 ketanggapan 0,405, jaminan -0,187, empati 0,348, dan bukti fisik 0,000 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = 2,971 + 0.421 x_1 + 0.405 x_2 + (-0.187) x_3 + 0.348 x_4 + 0.000 x_5$$

Koefisien-koefisien persamaan regresi linier berganda di atas dapat diartikan koefisien regresi untuk konstanta sebesar 2,971 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan mustahik adalah sebesar 2,971.

Koefisien regresi variabel kehandalan (X1) sebesar 0,421, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kehandalan, maka nilai kepuasan mustahik bertambah sebesar 0,421. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kehandalan terhadap kepuasan mustahik adalah positif.

Koefisien regresi variabel ketanggapan (X2) sebesar 0,405, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai ketanggapan, maka nilai kepuasan mustahik bertambah sebesar 0,405. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel ketanggapan terhadap kepuasan mustahik adalah positif.

Koefisien regresi variabel jaminan (X3) sebesar -0,187, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai jaminan, maka nilai kepuasan mustahik bertambah sebesar -0,187. Koefisien regresi tersebut bernilai negatif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel jaminan terhadap variabel kepuasan mustahik adalah negatif.

Koefisien regresi variabel empati (X4) sebesar 0,348, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai empati, maka nilai kepuasan mustahik bertambah sebesar 0,348. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel empati terhadap kepuasan mustahik adalah positif.

Koefisien regresi variabel bukti fisik (X5) sebesar 0,000, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai bukti fisik, maka nilai kepuasan mustahik bertambah sebesar 0,000. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan mustahik adalah positif.

Dalam pengujian regresi linier berganda terdapat empat macam uji yaitu:

1. Analisis Korelasi Ganda (R)

Menurut Sugiyono, pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00 – 0,199 = sangat rendah

0,20 – 0,399 = rendah - R A N I R Y

0,40 – 0,599 = sedang

0,60 – 0,799 = kuat

0,90 – 1000 = sangat kuat

Adapun hasil pengujian korelasi ganda (R) dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:

Tabel 4. 7 Hasil Uji Korelasi Ganda (R)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 ^a	.522	.496	2.604

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Kehandalan, Ketanggapan

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas diperoleh angka R sebesar 0,722. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mustahik (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik).

2. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil uji pengaruh variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik secara bersama-sama terhadap kepuasan mustahik Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	695.265	5	139.053	20.504	.000 ^b
	Residual	637.485	94	6.782		
	Total	1332.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mustahik

b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Kehandalan, Ketanggapan

Tahap-tahap untuk melakukan uji F adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis

H₀: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mustahik Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara.

H_a: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mustahik Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (0,05). Signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian.

3. Menentukan F hitung

Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 20,504.

4. Menentukan F tabel

Dengan menggunakan tingkat signifikansi 95%, $\alpha = 5\%$, $df_1 = k - 1 = 5 - 1 = 4$, $df_2 = 100 - 5 = 95$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel), hasil diperoleh untuk Ftabel sebesar 2,475.

5. Menentukan nilai signifikansi

Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai Sig sebesar 0,000.

6. Kriteria pengujian

Dalam penelitian ini menggunakan dua kriteria pengujian, yaitu:

H_0 diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$

H_0 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_0 diterima apabila nilai signifikansi $> 0,05$

H_0 ditolak apabila nilai signifikansi $< 0,05$

Berdasarkan Tabel 4.8 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 20,504 dengan nilai Sig sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari Ftabel 2,475 dan nilai Sig lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mustihik Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara.

3. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji pengaruh variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan

bukti fisik secara simultan terhadap kepuasan mustahik Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut:

Tabel 4. 9 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.971	2.900		1.025	.308
	Kehandalan	.421	.146	.259	2.884	.005
	Ketanggapan	.405	.118	.313	3.450	.001
	Jaminan	-.187	.096	-.146	-1.952	.054
	Empati	.348	.096	.319	3.619	.000
	Bukti Fisik	.000	.095	.000	.003	.998

a. Dependent Variable: Kepuasan Mustahik

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas dapat diketahui nilai thitung dari setiap variabel.

a. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan mustahik

Berdasarkan tabel dapat diperoleh nilai thitung sebesar 2.884 dengan nilai Sig sebesar 0,005. Hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung lebih besar dari pada nilai ttabel 1,660 dan nilai Sig lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian H₀ ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kehandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mustahik Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara.

b. Pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan mustahik

Berdasarkan tabel dapat diperoleh nilai thitung sebesar 3.450 dengan nilai Sig sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung lebih besar dari pada nilai ttabel 1,660 dan nilai Sig

lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel ketanggapan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mustahik Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara.

c. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan mustahik

Berdasarkan tabel dapat diperoleh nilai thitung sebesar -1,952 dengan nilai Sig sebesar 0,054. Hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung lebih besar daripada nilai ttabel 1,660 dan nilai Sig lebih besar daripada 0,054. Dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel jaminan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mustahik Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara.

d. Pengaruh empati terhadap kepuasan mustahik

Berdasarkan tabel dapat diperoleh nilai thitung sebesar 3,619 dengan nilai Sig sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung lebih besar dari pada nilai ttabel 1,660 dan nilai Sig lebih kecil daripada 0,05 Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mustahik Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara.

d. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan mustahik

Berdasarkan tabel dapat diperoleh nilai thitung sebesar 0,003 dengan nilai Sig sebesar 0,998. Hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung lebih kecil daripada nilai ttabel 1,660 dan nilai Sig lebih besar daripada 0,05. Dengan demikian H_0 diterima dan H_a

ditolak. Artinya variabel bukti fisik tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mustahik Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara.

4. Uji Determinasi (R2)

Koefisien detreminasi (*R Square*) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independent mampu menjelaskan variabel dependen. Berikut ini hasil uji detreminasi (*R Square*):

Tabel 4. 10 Hasil Uji R2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 ^a	.522	.496	2.604

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Kehandalan, Ketanggapan

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas diperoleh angka R^2 (*R Square*) sebesar 0,522 atau (52,2%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Baitul Mal (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap kepuasan mustahik sebesar 52,2%. Dengan kata lain variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik sebesar 52,2%, sedangkan sisanya sebesar 47,8% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Kehandalan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mustahik Baitul Mal Aceh Tenggara

Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan organisasi untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi kehandalan (*reliability*) ini merupakan kemampuan organisasi dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

Kehandalan merupakan kemampuan organisasi untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

Kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik di sebabkan oleh beberapa faktor, dari hasil penelitian yang peneliti lakukan kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik. Hal ini dikarenakan jika kehandalan yang diberikan oleh Baitul Mal terhadap mustahik. Apabila kehandalan yang diberikan Baitul Mal Aceh Tenggara kurang baik maka mustahik tidak akan menerima zakat dari Baitul Mal.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yunita (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan seperti kehandalan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah selanjutnya penelitian Msutagfirin (2015) menunjukkan bahwa hasil penelitian bahwa nilai signifikan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 lebih besar 0,05 dan nilai f hitung lebih besar dari pada nilai f tabel artinya nilai f tabel lebih kecil dari f hitung, maka H_0 ditolak H_a diterima. Adapun pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tinggi.

Selanjutnya hasil temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Musfirah (2017) menunjukkan bahwa wujud fisik dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan mustahik. Sedangkan kepedulian, kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan mustahik. Hasil temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara simultan wujud fisik, kepedulian, kehandalan dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik.

4.2.2 Ketanggapan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mustahik Baitul Mal Aceh Tenggara

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan

kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.

Ketanggapan merupakan kemampuan organisasi yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mustagfirin (2015) menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel kualitas pelayanan dan nilai f hitung lebih besar dari pada nilai f tabel artinya nilai f tabel lebih kecil dari f hitung maka H_0 ditolak H_a diterima. Adapun pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tinggi.

Selanjutnya hasil temuan dari Musfirah (2017) menunjukkan bahwa wujud fisik dan jaminan berpengaruh positif terhadap

kepuasan mustahik. Sedangkan kepedulian, kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan mustahik. Hasil temuan ini juga menunjukkan bahwa secara simultan wujud fisik, kepedulian, kehandalan dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik.

4.2.3 Empati Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mustahik Baitul Mal Aceh Tenggara

Empati (*Empathy*) merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan atau kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Empati merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan atau kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Selanjutnya hasil temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Musfirah (2017) menunjukkan bahwa wujud fisik dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan mustahik. Sedangkan kepedulian, kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan mustahik. Hasil temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara simultan wujud fisik, kepedulian, kehandalan dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara.
2. Berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa kehandalan, ketanggapan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara. Sedangkan jaminan dan bukti fisik tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan mustahik pada Baitul Mal Kabupaten Aceh Tenggara.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian diuraikan sebagai berikut :

1. Bagi lembaga Baitul Mal Aceh Tenggara agar selalu melakukan dan memberikan pelayanan semaksimal mungkin sesuai standar pelayanan masing-masing, agar mustahik loyal dalam pengambilan zakat di Baitul Mal Aceh Tenggara tersebut, supaya menumbuhkan rasa puas mustahik terhadap karyawan atau staf-staf yang ada di Baitul Mal Aceh Tenggara itu sendiri.

2. Bagi staf atau karyawan, menyarankan agar meningkatkan lagi kualitas pelayanan terhadap mustahik.
3. Bagi penelitian selanjutnya melakukan kajian strategi peningkatan ekonomi kalangan mustahik sehingga dapat meningkatkan tahap hidup dan dapat memberikan zakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdiannur, A., & Arifin, N. (2019). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Kalimantan Timur. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(2), 239-252.
- Akmal, F., Adi, I. R., & Machdum, S. V. (2022). Manfaat Zakat Produktif Dan Pengelolaannya Dalam Upaya Mengatasi Kemiskinan (Studi Deskriptif Di Provinsi Aceh). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 9(3), 1466-1476.
- Alfaruki, D., Mustofa, M. A., Fahrozi, R., Casilam, C., & Saifuddin, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki dengan Kepuasan Sebagai Intervening Variabel:(Studi Kasus Lembaga Zakat Baitul Maal Hidayatullah). *JIMP: Jurnal Ilmiah Manajemen Profetik*, 1(1), 14-22.
- Alviah, S., Mustikasari, M., & Haryadi, Y. (2024). Pengaruh kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Mustahik Di Lazismu (Studi Kasus Mustahik Kecamatan Karangpawitan Kabupaten garut). *Ash-Shidqu: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1), 16-24.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Renika Cipta.
- Armiadi. (2008). *Zakat Produktif : Solusi Alternatif Pemberdayaan Ekonomi Umat*. Banda Aceh : Ar-Raniry Press.

- Badan Amil Zakat Nasional. (2024). *Outlook Zakat Indonesia 2024*. Jakarta : Pusat Kajian Strategi Baznas.
- Basri, H., Sopingi, I., & Sudarwanto, T. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Muzakki:(Studi Kasus Pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang). *JIES: Journal of Islamic Economics Studies*, 1(2), 110-125.
- Ghozali. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20. UNDIP, Semarang.
- Harahap, A. S. (2020). Kajian Hukum Islam Terhadap Manfaat Zakat Dalam Pengembangan Ekonomi Masyarakat. *Amaliah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 99-105.
- Hasan, Muhammad. (2011). *Manajemen Zakat Model Pengelolaan yang Efektif*. Yogyakarta : Idea Press.
- Hendrianto. (2016). Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat pada BAZ (Badan Amil Zakat). *Jurnal Kepuasan Muzakki*.
- Idris, Safwan. (1997). *Gerakan Zakat dalam Pemberdayaan Ekonomi Ummat*. Jakarta : PT. Cita Puga Bangsa.
- Irawan, H. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PY. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Group.
- Kotler, Philip dan Keller, Lane, K. (2010) Manajemen Pemasaran. Jilid I, Edisi Ketiga Belas. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. (2009). *Marketing Management*, Prensites Hall Inc. USA. New Jersey

- Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan konsumen: studi terhadap word of mouth, kualitas layanan dan citra merek*. Bintang Visitama.
- Lestari, D., Nengsih, T. A., & Rahman, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepercayaan Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Kota Jambi. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 17(2), 10-23.
- Lubis, A.S., dan Andayani, N. R. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Business Administration*, 89.
- Mardani, D. A., & Gunawati, R. (2020). Apakah Religiusitas sebagai Faktor Penarik Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BMT Idrisiyyah Tasikmalaya). *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 6(1), 62-67.
- Marlius, D. (2018). Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pundi*, 1(3).
- Mehilda, S., Meliyana, M., & Hendarsyah, D. (2021). Urgensi Kualitas Pelayanan Distribusi Zakat Produktif Terhadap Kepuasan Mustahiq. *el-Jizya: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 114-126.
- Moloeng, Lexy. J. (2007). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhtadi. (2020). Peran Lembaga Karya Masyarakat Mandiri Dompot Dhuafa dalam Pengelolaan Zakat untuk

- Kemandirian Penerima Manfaat Program. *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol. 40, Nomor 1.
- Mustikasari, M., Hanim, W., Mardiana, S., Haryadi, Y., Nurrahman, A., Kirana, L. C., & Shafwan, A. Z. (2023). Analisis Kepuasan Mustahik Terhadap Pelayanan Badan Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 2(2), 179-192.
- Nasikah, D., & Suwanto, S. (2021). Pengaruh Courtesy, Empati Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Assyafi'iyah Cabang Purbolinggo Lampung Timur. *Borobudur Management Review*, 1(2), 92-107.
- Nisa, K., & Sopingi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Marketing dan Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan. *JIES: Journal of Islamic Economics Studies*, 1(1), 50-59.
- Rokhman, Wahibur. (2016). Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus. *Iqtishadia* Vol.9, No.2.
- Setyawati, T., & Fikriyah, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Etos Kerja Islami Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Baznas Kabupaten Tuban. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, 7(1), 58-69.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D. Bandung : Alfabet.

- Sulaiman, M. (2013). Persepsi Ulama Dayah Salafi Aceh Terhadap Pendistribusian Zakat Produktif. Banda Aceh : Lembaga Naskah Aceh.
- Supranto, J. (2007). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2014) Pemasaran Jasa, Yogyakarta. CV. Andi Offest.
- Umar, H. (2000). Metode Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran. Jakarta : Gramedia Pustaka Persada.



LAMPIRAN

Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.10212855
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.057
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Multikolienieritas

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.951	2.802		6.406	.000		
	Kehandalan	-.215	.123	-.228	-1.750	.083	.603	1.658
	Ketanggapan	.054	.135	.053	.395	.694	.566	1.768
	Jaminan	.044	.099	.057	.448	.655	.627	1.594
	Empati	-.039	.118	-.034	-.328	.744	.926	1.079
	Bukti Fisik	.058	.127	.047	.454	.651	.977	1.024

a. Dependent Variable: Kepuasan Mutahik

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.742	1.499		.248
	Kehandalan	-.064	.066	-.126	.336
	Ketanggapan	-.067	.072	-.124	.357
	Jaminan	.039	.053	.095	.457
	Empati	.021	.063	.035	.741
	Bukti Fisik	.087	.068	.131	.202
a. Dependent Variable: ABS_RES					

Uji Regresi Berganda

Uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
1	Regression	695.265	5	139.053	.000 ^b
	Residual	637.485	94	6.782	
	Total	1332.750	99		

- a. Dependent Variable: Kepuasan Mustahik
- b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Kehandalan, Ketanggapan

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.971	2.900		1.025	.308
	Kehandalan	.421	.146	.259	2.884	.005
	Ketanggapan	.405	.118	.313	3.450	.001
	Jaminan	-.187	.096	-.146	-1.952	.054
	Empati	.348	.096	.319	3.619	.000
	Bukti Fisik	.000	.095	.000	.003	.998

a. Dependent Variable: Kepuasan Mustahik

Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 ^a	.522	.496	2.604

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Kehandalan, Ketanggapan

RIWAYAT HIDUP

Nama : M. Hasbul Wafi
NIM : 190602106
Tempat/ Tgl. Lahir : Banda Aceh, 25 Mei 2001
Status : Anak Kandung
Alamat : Babel Gabungan Kec. Babel Kab. Aceh
Tenggara
No. Hp : 0812-7044-9194
Email : 190602106@student.ar-raniry

Riwayat Pendidikan

1. MIN Kutacane : Lulus Tahun 2013
2. SMPS Darul Azhar Kutacane : Lulus Tahun 2016
3. MASTQ Islamic Centre Medan : Lulus Tahun 2019
4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah : Drs. Arifin
Pekerjaan : PNS
Nama Ibu : Ida Meutia, S.P
Pekerjaan : Guru
Alamat Orang tua : Babel Gabungan Kec. Babel Kab. Aceh
Tenggara