

SKRIPSI

PENGARUH KINERJA KARYAWAN BAITUL MAL ACEH TERHADAP KEPUASAN MUZZAKI (STUDI PADA BAITUL MAL ACEH)



Disusun Oleh:

**PUTRI RAMADHANI
NIM. 170603185**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M / 1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Putri Ramadhani
NIM : 170603185
Program Studi : Perbankan 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, 27 Februari 2022

Yang Menyatakan



Putri Ramadhani

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

PENGARUH KINERJA KARYAWAN BAITUL MAL ACEH TERHADAP KEPUASAN MUZZAKI (STUDI PADA BAITUL MAL ACEH)

Disusun Oleh:

Putri Ramadhani
NIM. 170603185

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya
telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan
Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I


Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc.
NIP. 197209072000031001

Pembimbing II


Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.
NIP. 198801302018031001

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

PENGARUH KINERJA KARYAWAN BAITUL MAL ACEH TERHADAP KEPUASAN MUZZAKI (STUDI PADA BAITUL MAL ACEH)

Putri Ramadhani

NIM. 170603185

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata 1 (S-1) dalam
Bidang Perbankan Syariah

12 Januari 2022 M

Pada Hari/Tanggal:

Jumat, 09 Jumadil Akhir 1443 H

Banda Aceh

Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc.

NIP. 197209072000031001

Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.

NIP. 198801302018031001

Penguji I,

Penguji II,

Dr. Zainuddin, SE., M.Si.

NIP. 197103172008012007

Evy Iskandar, SE., M.Si., Ak., CA., CPA

NIDN. 2024026901

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Prof. Dr. Hafas Furgani, M.Ec

NIP. 198006252009011009



**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 : Putri Ramadhani
NIM : 170603185
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : putriramadhani389@gmail.com

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 :

☐ Gas Akhir KK ☐ Skripsi ☐

yang berjudul:

Pengaruh Kinerja Karyawan Baitul Mal Aceh Terhadap Kepuasan Muzzaki (Studi Pada Baitul Mal Aceh)

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

☐ ara *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: 27 Februari 2022

Penulis

Putri Ramadhani
NIM. 170603185

Mengetahui:
Pembimbing I

Dr. Israk Ahmadisyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc.
NIP. 197209072000031001

Pembimbing II

Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.
NIP. 198801302018031001

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbil'alamín,

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kinerja Karyawan Baitul Mal Aceh Terhadap Kepuasan Muzzaki (Studi Pada Baitul Mal Aceh)”**. Shalawat dan salam penulis haturkan kepada nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari alam kebodohan menuju alam penuh dengan ilmu pengetahuan dan memberi inspirasi kepada penulis untuk selalu semangat dalam belajar dan berkarya.

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan memperoleh gelar sarjana pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam proses penyelesaian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya sekaligus mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. dan Ayumiati, S.E., M.Si. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah dan juga selaku Penasehat Akademik.
3. Muhammad Arifin, Ph. D. selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Riza Aulia, S.E.I., M.Sc. sebagai Sekretaris Laboratorium dan selaku pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu serta telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc. selaku pembimbing I saya yang telah bersedia meluangkan waktu dan mencurahkan ilmu pengetahuannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Dr. Zainuddin, SE., M.Si. selaku penguji I dan Evy Iskandar, SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CPA selaku penguji II yang telah memberikan arahan dan bimbingannya selama proses sidang berlangsung.
6. Kepada seluruh dosen, pegawai dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta segenap pengurus dan pegawai perpustakaan utama Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dan Ruang baca FEBI yang sudah memberikan fasilitas untuk mengadakan studi kepustakaan.
7. Orang tua tercinta Ayahanda Alm. M. Yunus dan Ibunda tercinta Nurmala yang senantiasa mendoakan dan menasehati dengan setulus hati serta memberikan dukungan baik moril maupun materil. Terimakasih juga kepada Suami tecinta

Rahmat, Skm. yang senantiasa selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan pendidikan. Terimakasih kepada saudara kandung saya, kakak Ermianti S. Ag., Erni Yusnita, S.Pd.i., Rahmiati, Syukrianti, Wahyuni S.Kom., dan Abang Syaukas Rahmatillah, ST., Qalil Azli, serta keponakan saya yang saya sayangi yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu karena turut membantu menyemangati dan selalu mengingatkan saya tanpa henti agar saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya, sehingga saya dapat menyelesaikan jenjang pendidikan perguruan tinggi ini dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

8. Kepada Putri Rahmayanti, SE., Nirlia Okta Wilda, SE., Bulan Dinda Sari, Alya Asri, SE., dan Annisa Alvin, SE., yang sangat berjasa dalam segala hal terutama membantu penulis dalam suka maupun duka, memberikan dukungan moril dan materil. Terimakasih juga kepada Dedek Saripah SE., dan Karina Devira Krisya, SE., yang telah membantu penulis dari awal kuliah sampai dengan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan khususnya Perbankan Syariah leting 17 yang telah memberi semangat dan sama-sama berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir demi mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi.

Semoga segala jasa bantuan, motivasi dan arahan yang diberikan dapat menjadi amalan yang baik dan pahala sehingga memperoleh balasan yang layak dan lebih baik dari Allah SWT.

Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun agar penelitian ini mampu menjadi yang lebih baik dan bermanfaat di masa yang akan datang.

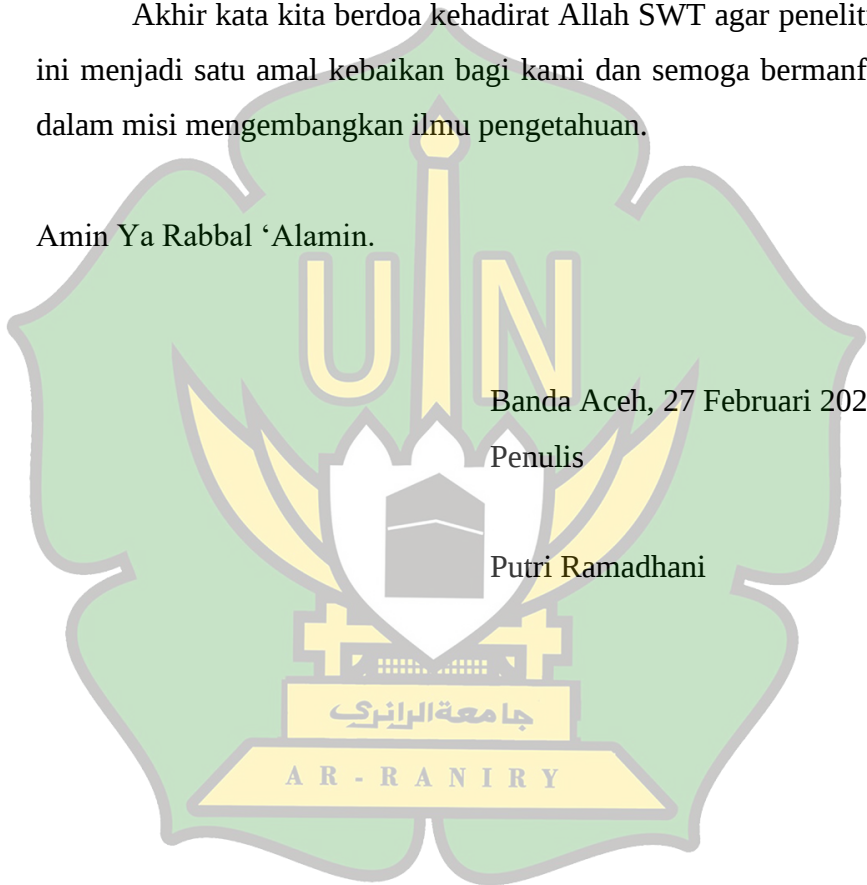
Akhir kata kita berdoa kehadiran Allah SWT agar penelitian ini menjadi satu amal kebaikan bagi kami dan semoga bermanfaat dalam misi mengembangkan ilmu pengetahuan.

Amin Ya Rabbal ‘Alamin.

Banda Aceh, 27 Februari 2022

Penulis

Putri Ramadhani



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun1987 –Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
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>Fathah</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
آي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
أو	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

Kaifa : كيف

Haula : هـ

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
اِيْ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atauya	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
وِ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

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

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:

raudah al-atfāl/ raudatulatfāl:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

al-Madīnah al-Munawwarah/:

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

Talhah:

طَلْحَة

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 Mahasiswa : Putri Ramadhani
NIM : 170603185
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kinerja Karyawan Baitul Mal Aceh Terhadap Kepuasan Muzzaki (Studi Pada Baitul Mal Aceh)
Tebal Skripsi : 102 Halaman
Pembimbing I : Dr. Israk Ahmadisyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc.
Pembimbing II : Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan muzzaki pada Baitul Mal Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dalam bentuk kuesioner. Metode analisis data model regresi linier sederhana dengan pengolahannya menggunakan SPSS 23. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji parsial (uji-t) dan tingkat signifikansi 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kinerja karyawan Baitul Mal Aceh berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki yaitu sebesar 0,555. Yang artinya semakin bagus kinerja karyawan Baitul Mal Aceh maka semakin tinggi kepuasan muzakki. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,271 > 1,98424$) dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: *Kinerja Karyawan, Kepuasan Muzzaki*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	x
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Pembahasan	8
 BAB II LANDASAN TEORI	 10
2.1 Zakat	10
2.1.1 Pengertian Zakat	10
2.1.2 Tujuan Zakat	11
2.1.3 Golongan Yang Berhak Menerima Zakat ..	12
2.1.4 Haul/Ketentuan Harta Yang Di Zakati	15
2.2 Lembaga Pengelola Zakat	16
2.2.1 Pengelolaan Zakat	16
2.2.2 Pengertian Lembaga Pengelolaa Zakat	18
2.2.3 Fungsi, Tujuan, dan Lembaga Zakat	20
2.2.4 Jenis – Jenis Lembaga Zakat	21
2.2.5 Amil Zakat	23
2.2.6 Muzakki	24
2.3 Kepuasan Muzakki	27

2.3.1	Pengertian Kepuasan Muzakki.....	27
2.3.2	Kepuasan Muzakki Dalam Perspektif Islam.....	28
2.3.3	Ciri-ciri Kepuasan Muzakki.....	30
2.3.4	Indikator Kepuasan Muzakki	31
2.4	Kinerja Amil Zakat Di Baitul Mal.....	32
2.4.1	Pengertian Kinerja Amil Zakat Di Baitul Mal	32
2.4.2	Kinerja Amil Zakat Menurut Pandangan Islam.....	33
2.4.3	Tujuan Penilaian Kinerja Amil Zakat	35
2.4.4	Karakteristik Kinerja Amil Zakat.....	37
2.4.5	Indikator Kinerja Amil Zakat.....	39
2.5	Penelitian Terkait.....	40
2.6	Kerangka Berpikir	48
2.7	Pengembangan Hipotesis.....	49
BAB III	METODE PENELITIAN.....	50
3.1	Jenis Penelitian	50
3.2	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	51
3.3	Data Dan Teknik Perolehannya.....	51
3.4	Populasi dan Sampel.....	52
3.4.1	Populasi	52
3.4.2	Sampel	52
3.5	Variabel Penelitian	53
3.5.1	Variabel Dependen (Y).....	53
3.5.2	Variabel Independen (X)	54
3.6	Skala Pengukuran	54
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	55
3.7.1	Uji Validitas	55
3.7.2	Uji Reliabilitas	56
3.8	Uji Asumsi Klasik	56
3.8.1	Uji Normalitas.....	57
3.8.2	Uji Heteroskedastisitas.....	58
3.9	Metode Analisis Data	58
3.10	Uji R ² (Koefisien Determinasi)	59
3.11	Pengujian Hipotesis (Uji-t).....	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum Baitul Mal Aceh.....	61
4.1.1 Sejarah Baitul Mal Aceh	61
4.1.2 Visi dan Misi Baitul Mal Aceh	63
4.1.3 Struktur Organisasi Baitul Mal Aceh.....	64
4.2 Deskriptif Karakteristik dan Tanggapan	
Responden	66
4.2.1 Karakteristik Responden	66
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel	
Penelitian.....	71
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	73
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	73
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	74
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	75
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	75
4.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
4.5 Hasil Analisis Linear Sederhana.....	77
4.6 Hasil Uji Hipotesis (Uji-t)	78
4.7 Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi).....	79
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
BAB V PENUTUP	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Muzakki dan Zakat Terhimpun di Baitul Mal Aceh Tahun 2015-2018.....	4
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	37
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Jawaban Variabel Kinerja Karyawan	54
Tabel 4.2 Karakteristik Jawaban Variabel Kepuasan Muzakki.....	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.6 Hasil Regresi Linear Sederhana	62
Tabel 4.7 Hasil Uji-t	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68



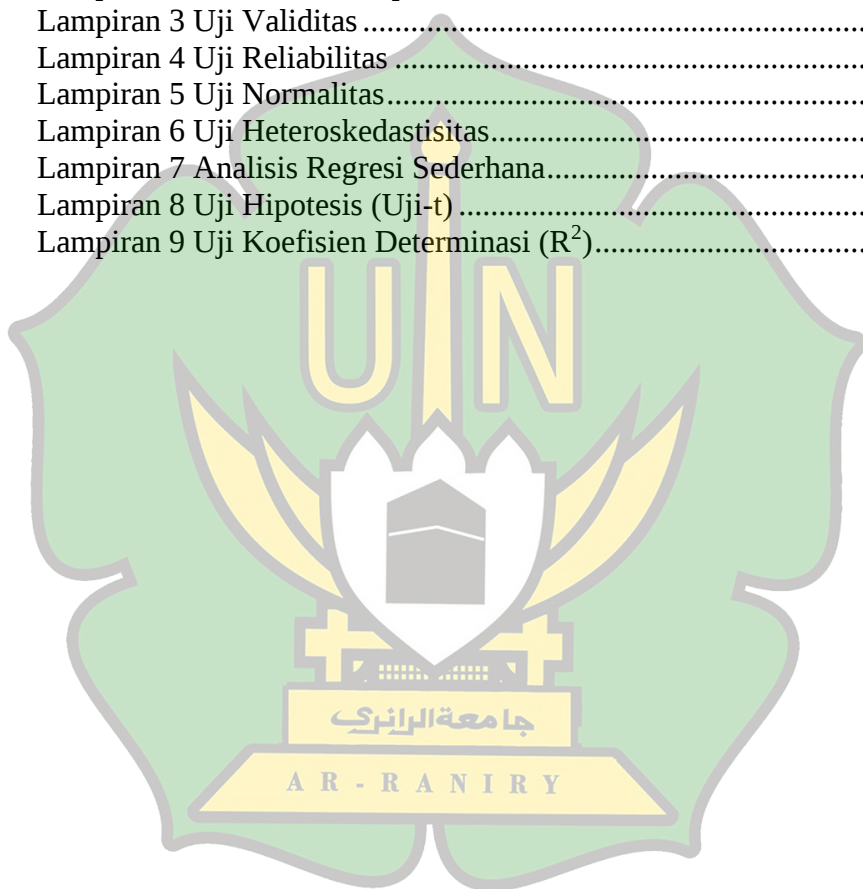
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Baitul Mal Aceh	48
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Usia	50
Gamabr 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Gambar 4.6 Diagram Responden Berdasarkan Lama Menjadi Muzakki.....	53
Gambar 4.7 Histogram	59
Gambar 4.8 <i>Normal Probability Plot</i>	60
Gambar 4.9 Uji Heteroskedastisitas	61



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 2 Statistik Deskriptif	75
Lampiran 3 Uji Validitas	75
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	75
Lampiran 5 Uji Normalitas	75
Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas	77
Lampiran 7 Analisis Regresi Sederhana	77
Lampiran 8 Uji Hipotesis (Uji-t)	77
Lampiran 9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	77



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Peranan zakat sangat penting dalam membangun sebuah paradigma pembangunan. Dalam hal ini, zakat sangat menentukan arah sebuah pembangunan masyarakat melihat dalam aspek yang sangat dalam bahwa zakat menjadi acuan proses yang mendatangkan masalah bagi masyarakat. Zakat menjadi salah satu rukun Islam yang hukumnya wajib bagi setiap muslim merdeka dan memiliki harta kekayaan sampai dengan jumlah tertentu (Nurhayati dan Wasilah, 2015:282). Demi mewujudkan penegakan kewajiban zakat, pembentukan badan amil atau pihak pengelola zakat sangat penting dalam kehidupan umat Islam.

Lembaga zakat merupakan badan yang mengelola sumber dana zakat yang diterima dari muzakki, baik perorangan maupun badan usaha dimana Penerimaan zakat tersebut sesuai dengan kaidah Islam yang berlaku atau amil yang menerima zakat, baik zakat fitrah maupun zakat harta serta zakat dalam bentuk lainnya (di Indonesia dipersepsikan infaq dan shadaqah). Lembaga zakat juga merupakan salah satu lembaga yang berperan untuk menerima zakat atau mendistribusikan dana dari pihak yang memiliki kelebihan dana (muzakki) kepada pihak yang kekurangan dana (mustahik) (Soemitra, 2009).

Salah satu lembaga zakat di Indonesia dalam UU No 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat adalah Badan Amil Zakat (BAZ) adalah lembaga swadaya masyarakat yang mengelola penerimaan, pengumpulan dan penyaluran serta pemanfaatan ZIS (Zakat, infaq dan shodaqoh) secara berdaya guna dan berhasil guna. Dalam upaya mencapai tujuan pengelolaan zakat, dibentuk Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang berkedudukan di ibu kota negara, BAZNAS provinsi, dan BAZNAS kabupaten/kota. BAZNAS merupakan lembaga pemerintah nonstruktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri.

Pada data pengumpulan zakat di Indonesia menunjukkan masih adanya perbedaan yang cukup besar antara potensi dengan realisasi pengumpulan zakat. Berdasarkan hasil kajian Puskas BAZNAS terkait Indeks Pemetaan potensi zakat, tercatat bahwa pada tahun 2018 potensi zakat di Indonesia mencapai Rp233,8 Triliun. Namun realisasi pengumpulan zakat baru mencapai Rp8,2 Triliun atau sebanding 3,4 persen dari potensi pengumpulan zakat secara nasional (Puskas BAZNAS, 2019). Hal ini menjadi salah satu indikator belum optimalnya kinerja lembaga zakat mengoptimalkan penghimpunan zakat dari para muzakki.

Adapun salah satu kendala dalam optimalisasi penghimpunan zakat di Baitul Mal yaitu kurangnya kepuasan muzakki yang disebabkan oleh belum optimalnya kepercayaan para muzakki kepada lembaga pemerintah yang mengelola zakat. Armiadi (2008) menjelaskan bahwa kurangnya kepercayaan

masyarakat kepada lembaga zakat milik pemerintah akibat dari perilaku sebagian oknum pemerintah. Sebagian pegawai pemerintah belum maksimal bekerja menjalankan fungsi pelayanan, bahkan masyarakat menilai adanya budaya korupsi pada lembaga pemerintah dalam mengelola dana publik.

Permasalahan ini yang menyebabkan para muzakki memilih menyerahkan zakat secara langsung kepada mustahik ataupun melalui para tokoh agama. Padahal apabila pengelolaan zakat dilakukan secara profesional maka akan sangat berkontribusi dalam menumbuhkan kepuasan masyarakat yang membayar zakat kepada lembaga pengelola zakat (Soemitra, 2009).

Kepuasan muzakki ini merupakan faktor penting untuk dapat meningkatkan jumlah pengumpulan dana zakat secara lebih optimal (Hariz dan Mutia, 2018). Kepuasan muzakki yang terjaga secara berkesinambungan juga dapat mendorong para muzakki untuk berkomitmen kepada lembaga pengelolaan zakat dan akhirnya memotivasi orang lain untuk berzakat (Hariz dan Mutia, 2018).

Kepuasan seorang muzakki juga dipengaruhi oleh kinerja karyawan dari Baitul Mal sendiri karena seorang muzakki memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi muzakki untuk melakukan perbandingan terhadap Baitul Mal, sehingga Baitul Mal akan berusaha menunjukkan program-program dan kinerja karyawan yang optimal dalam pengelolaan dana zakat. Baitul Mal juga akan menjaga kepuasan muzaki dalam menyalurkan zakat, infaq dan

sedekahnya sehingga tidak berpindah ke lembaga lain atau menyalurkan secara langsung kepada yang berhak menerimanya (Mustahik). Kepuasan atau tidak puasny seseorang muzakki merupakan bagian dari pengalaman muzakki tersebut terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan serta berkaitan penuh dengan kinerja karyawan (Holil, 2019).

Kinerja karyawan adalah prestasi yang dicapai seseorang atau kelompok berdasarkan wewenang dan tanggung jawabnya selaras dengan tujuan organisasi secara efisien dan efektif (Robbins, 2006). Ada hubungan timbal balik antara kinerja karyawan dengan tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja dengan harapan. Apabila karyawan memberikan kinerja yang berkualitas baik maka muzakki akan puas dan merasa senang begitu juga dengan sebaliknya jika karyawan tersebut memberikan kinerja yang kurang berkualitas maka muzakki akan merasa kecewa. Maka dari itu, karyawan Baitul Mal yang amanah, bertanggung jawab dan memiliki kredibilitas yang dapat menyebabkan masyarakat Aceh percaya dan menyalurkan infaqnya. Jika pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan, tentunya masyarakat akan puas serta semakin percaya dalam menyalurkan zakatnya melalui Baitul Mal tersebut (Holil, 2019).

Aceh menjadi salah satu daerah provinsi di Indonesia yang merupakan sebuah kesatuan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan Undang-Undang No 44 Tahun 1999 tentang

Penyelenggaraan Keistimewaan Provinsi Daerah Istimewa Aceh. Dalam hal ini tentu saja termasuk tentang pelaksanaan dan pengurusan zakat. Sehingga mendorong Pemerintah Aceh untuk membentuk lembaga-lembaga yang di dasarkan pada ketentuan hukum Islam yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Aceh, salah satu lembaga tersebut adalah Baitul Mal Aceh.

Pada tahun 2015 Baitul Mal Aceh meraih penghargaan nasional dari pemerintah Indonesia untuk kategori Manajemen Kelembagaan Zakat terbaik se-Indonesia dan tahun 2018 menjadi BAZNAS provinsi terbaik se-Indonesia. Dua penghargaan tersebut dapat menjadi bukti bahwa Baitul Mal Aceh sudah cukup baik dalam mengelola zakat (Baitul Mal Aceh, 2020). Namun, dua penghargaan ini juga tidak bisa menutupi kendala yang terjadi pada Baitul Mal Aceh. Dimana Baitul Mal Aceh juga masih mengalami kendala dalam mengoptimalkan penghimpunan zakat seperti pada lembaga zakat nasional. Walaupun telah diperkuat dengan lahirnya Undang-Undang Pemerintah Aceh dan Qanun Aceh Nomor 10 Tahun 2018 tentang Baitul Mal, namun pengumpulan zakat di Aceh masih menunjukkan adanya perbedaan yang cukup besar antara potensi dengan realisasi pengumpulan zakat. Berikut jumlah muzakki dan zakat terhimpun di Baitul Mal Aceh tahun 2015 sampai dengan tahun 2018 (Baitul Mal Aceh, 2020).

Tabel 1.1
Jumlah Muzakki dan Zakat Terhimpun di Baitul Mal Aceh
Tahun 2015-2018

Tahun	Jumlah Muzakki	Zakat Terhimpun (Rp)
2015	6.161	27.312.498.281
2016	9.528	27.970.836.358
2017	23.584	53.427.890.289
2018	22.342	54.014.187.358

Sumber: Baitul Mal Aceh, 2020.

Tabel 1.1 menunjukkan data jumlah muzakki yang terus mengalami peningkatan sejak tahun 2015 sampai 2018. Bahkan tahun 2017 terjadi peningkatan yang signifikan. Peningkatan jumlah muzakki tersebut diikuti pula dengan meningkatnya jumlah penghimpunan dana zakat. Namun jumlah dana zakat yang terhimpun masih belum mencapai potensi zakat yang ditargetkan oleh Baitul Mal Aceh yakni Rp58,2 Milyar per-tahun. Sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap permasalahan yang terjadi ini.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fanampi (2107) menyatakan bahwa kinerja berpengaruh terhadap kepuasan donatur di BMH Tulungagung. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Walidah (2020) yang menyatakan bahwa transparansi, akuntabilitas, dan kinerja pengelolaan zakat berpengaruh terhadap kepuasan muzakki. Hasil dari kedua penelitian di atas didukung oleh penelitian Riswanda (2020) dan Arifuddin (2020) yang menyatakan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan muzakki adalah kinerja karyawan dalam mengelola zakatnya. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Azkia (2020) mendapatkan

hasil yang berbeda yaitu kinerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Sehingga, atas dasar ini penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kinerja Baitul Mal pada objek dan rentang periode yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang **“Pengaruh Kinerja Karyawan Baitul Mal Aceh Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Pada Baitul Mal Aceh).”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah kinerja karyawan Baitul Mal Aceh berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di Kota Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan Baitul Mal Aceh terhadap kepuasan muzakki di Kota Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi (sumber acuan) bagi mahasiswa, dan juga bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menambah literatur pada penelitian-penelitian serupa

di masa yang akan datang. Selain itu, dapat memperkaya pengetahuan, memberikan informasi serta dapat mengembangkan ilmu ekonomi, khususnya mengenai pengaruh kinerja karyawan Baitul Mal Aceh terhadap kepuasan muzakki di Kota Banda Aceh.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini bermanfaat agar dapat digunakan oleh Baitul Mal Aceh untuk dijadikan bahan masukan, pertimbangan, dan solusi pengembangan manajemen dalam sebuah kelembagaan khususnya bagi para pengambil kebijakan Baitul Mal Aceh yang dapat membantu meningkatkan kepuasan muzakki di Kota Banda Aceh.

1.5 Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun dengan sistematika secara berurutan yang terdiri dari beberapa bab yaitu: Bab I Pendahuluan, Bab II Landasan Teori, Bab III Metode Penelitian, Bab IV hasil penelitian dan pembahasan, dan Bab V penutup. Dimana Bab I dalam penelitian ini adalah pendahuluan yang membahas mengenai latar belakang penelitian, kemudian dirumuskan dalam beberapa poin rumusan masalah. Dalam bab ini juga dipaparkan mengenai tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan penelitian sendiri.

Bab II ini berisikan landasan teori, temuan penelitian terkait, dan kerangka berfikir. Dimana landasan teori ini memuat teori-teori

yang berkaitan dengan judul penelitian. Temuan penelitian terkait ini diperlukan guna memperkuat teori yang telah dipaparkan serta memberikan penjelasan singkat mengenai persamaan dan perbedaan penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan. Kemudian hal ini dilanjutkan dengan membentuk kerangka berfikir yang menjelaskan hubungan antar variabel yang akan diteliti.

Bab III berisikan tentang uraian metode penelitian yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian yang meliputi jenis penelitian, data dan statistik perolehannya, dan metode analisis data.

Bab IV berisikan hasil penelitian dan pembahasan. Hal yang dimuat dalam bab ini dapat berupa hasil proses analisis dan hasil analisis serta pembahasan secara mendalam tentang hasil temuan.

Bab V berisikan penutup yang meliputi kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan memuat pembahasan singkat mengenai hasil penelitian yang diperoleh. Sedangkan saran menjelaskan keterbatasan penelitian dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.

Bagian akhir dalam penulisan penelitian ini adalah daftar pustaka yaitu referensi yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian serta lampiran-lampiran yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Zakat

2.1.1 Pengertian Zakat

Kata zakat secara etimologi (asal kata) berarti suci, berkembang dan barakah. Dalam kitab-kitab hukum Islam perkataan zakat diartikan dengan suci, tumbuh dan berkembang serta berkah. Dan jika pengertian ini dihubungkan dengan harta, maka menurut ajaran Islam, harta yang dizakati itu akan tumbuh dan berkembang, bertambah karena suci dan berkah (membawa kebaikan bagi hidup dan kehidupan yang punya harta) (Khomsatun, 2019).

Menurut istilah, zakat adalah suatu ibadah yang wajib dilaksanakan dengan memberikan sejumlah kadar tertentu dari harta milik sendiri kepada orang yang berhak menerimanya menurut yang ditentukan syariat islam. Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2011, zakat diartikan sebagai harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan syariat islam (Utomo, 2009).

Berdasarkan pengertian pengertian secara bahasa dan istilah tersebut dapat disimpulkan bahwa zakat memiliki empat sifat. Pertama, zakat memberikan keberkahan bagi mereka yang mengeluarkan zakat (muzakki). Kedua, tumbuh dan berkembang. Dari harta zakat yang dioptimalkan akan menumbuhkembangkan potensi-potensi baik dari para muzakki maupun dari masyarakat

secara umum. Ketiga adalah kecucian. Dengan zakat, Allah SWT. Menyucikan baik harta maupun jiwa manusia. Keempat, Beres atau keberesan. Sifat ini mengandung pengertian bahwa harta yang selalu dizakati senantiasa terjauhkan dari permasalahan baik di dunia maupun di akhirat.

2.1.2 Tujuan Zakat

Zakat adalah ibadah yang mengandung dua dimensi, yaitu dimensi *hablum minallah* dan dimensi *hablum minannas*. Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh Islam dibalik kewajiban zakat, yaitu sebagai berikut:

1. Mengangkat derajat fakir miskin dan membantunya keluar dari kesulitan hidup dan penderitaan.
2. Membantu pemecahan masalah yang dihadapi oleh gharim, ibnussabil, mustahiq dan lain-lainnya.
3. Membentangkan dan membina tali persaudaraan sesama umat islam dan manusia pada umumnya.
4. Menghilangkan sifat kikir dan atau loba pemilik harta kekayaan.
5. Membersihkan sifat dengki dan iri (kecemburuan sosial) dari hati orang-orang miskin.
6. Menjembatani jurang pemisah antara yang kaya dengan yang miskin dalam suatu masyarakat.
7. Mengembangkan rasa tanggungjawab sosial pada diri seseorang, terutama pada mereka yang mempunyai harta.

8. Mendidik manusia untuk berdisiplin, menunaikan kewajiban dan menyerahkan hak orang lain yang ada padanya.
9. Sarana pemerataan pendapatan (rezeki) untuk mencapai keadilan sosial.

Tujuan zakat yang paling mendasar yakni menanamkan nilai pendidikan keadilan dan kesejahteraan sehingga diharapkan mampu memecahkan masalah kemiskinan pemeratakan keadilan dan meningkatkan kesejahteraan bangsa dan negara. Menurut Afzalur Rahman, tujuan zakat adalah mempersempit ketimpangan ekonomi di dalam masyarakat hingga dibatas yang seminimal mungkin tujuannya adalah menjadikan perbedaan ekonomi di antara masyarakat secara adil dan seksama hingga yang kaya tidak tumbuh semakin kaya (dengan mengeksploitasi anggota masyarakat yang miskin) dan yang miskin semakin miskin.

2.1.3 Golongan Yang Berhak Menerima Zakat

Adapun golongan yang berhak menerima zakat yaitu sebagai berikut :

1. Fakir

Golongan pertama yang berhak menerima zakat adalah fakir. Yang termasuk golongan fakir adalah orang yang tidak memiliki harta dan penghasilan sehingga tidak mampu atau sulit memenuhi kebutuhan pokok hariannya. Oleh karena itu, zakat bermanfaat baginya untuk dapat memenuhi kebutuhan pokoknya.

2. Miskin

Golongan kedua adalah miskin. Hampir sama dengan fakir, golongan ini juga termasuk yang sulit memenuhi kebutuhan. Namun bedanya, golongan miskin memiliki penghasilan. Meskipun demikian, ia masih sulit untuk memenuhi kebutuhannya.

3. Amil

Golongan berikutnya yang berhak menerima zakat adalah amil. Amil adalah orang yang mengurus zakat, dari mulai penerimaan hingga penyalurannya. Untuk menjadi amil zakat, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi individu tersebut. Beberapa diantaranya adalah merupakan seorang muslim, sudah baligh, dan memiliki sifat jujur. Cakupan pekerjaannya berkaitan dengan mengelola, mendistribusikan, mengumpulkan, dan mengatur segala sesuatu yang berkaitan dengan zakat.

4. Mualaf

Mualaf adalah orang yang baru memeluk agama Islam. Zakat berfungsi untuk menyenangkan hatinya, dimana bisa saja seorang mualaf tersebut ditinggalkan keluarga atau pekerjaannya sehingga berpengaruh ke kondisi ekonominya.

5. Riqab

Golongan penerima zakat selanjutnya adalah riqab atau hamba sahaya. Hamba sahaya adalah korban perdagangan manusia, pihak yang ditawan oleh musuh Islam, serta orang

yang terjajah dan teraniaya. Pada zaman dahulu, banyak orang yang dijadikan budak oleh para saudagar kaya. Untuk meringankan beban dan penderitaannya, maka hamba sahaya dijadikan salah satu golongan yang berhak menerima zakat. Zakat ini dapat digunakan untuk menebus hamba sahaya agar dapat dimerdekakan.

6. Gharimin

Golongan berikutnya yang berhak menerima zakat adalah gharimin. Gharimin adalah orang yang terjerat utang karena bertahan hidup. Utang ini dapat disebabkan untuk kemaslahatan diri seperti mengobati penyakit, ataupun untuk kemaslahatan umum seperti membangun sarana ibadah dan tidak mampu membayarnya kembali saat jatuh tempo. Gharimin termasuk golongan penerima zakat agar dapat meringankan bebannya.

7. Fi Sabilillah

Fi Sabilillah adalah orang yang sedang berjuang di jalan Allah, seperti berdakwah atau berjihad. Dalam menjalankan perjuangannya di jalan Allah ini tentunya banyak halang rintang yang dihadapi dan waktu yang diberikan. Oleh karena itu, Fi Sabilillah termasuk golongan yang berhak menerima zakat.

8. Ibnu Sabil

Golongan terakhir yang berhak mendapatkan zakat adalah ibnu sabil. Ibnu sabil adalah orang yang sedang dalam

perjalanan atau yang biasa kita kenal dengan musafir. Lebih spesifik, musafir yang dimaksud adalah yang sedang dalam perjalanan menegakkan agama Islam, bukan untuk maksiat. Musafir bisa saja kehabisan perbekalan di perjalanan. Oleh karena itu, golongan ini termasuk golongan yang berhak menerima zakat agar kebutuhannya dalam perjalanannya dapat terpenuhi.

2.1.4 Haul/Ketentuan Harta Yang Di Zakati

Adapun ketentuan harta yang wajib di zakati adalah sebagai berikut.

1. Milik penuh yaitu harta tersebut berada dalam kontrol dan kekuasaannya secara penuh dan dapat diambil manfaatnya secara penuh, harta tersebut didapatkan melalui proses pemilikan yang dibenarkan menurut syariat Islam, seperti: usaha, warisan, pemberian negara atau orang lain dan cara-cara yang sah.
2. Berkembang yaitu harta tersebut dapat bertambah atau berkembang bila diusahakan atau mempunyai potensi untuk berkembang. Cukup Nishab artinya harta tersebut telah mencapai jumlah tertentu sesuai dengan ketentuan syara' Sedangkan harta yang tidak sampai nishabnya terbebas dari Zakat.

3. Lebih dari kebutuhan pokok artinya sudah tercukupi kebutuhan minimal yang diperlukan seseorang dan keluarga yang menjadi tanggungannya untuk kelangsungan hidupnya.
4. Bebas dari hutang artinya orang yang mempunyai hutang sebesar atau mengurangi senishab yang harus dibayar pada waktu yang sama maka harta tersebut terbebas dari zakat.
5. Berlalu satu tahun (al-Haul) artinya bahwa pemilikan harta tersebut sudah berlalu satu tahun persyaratan ini hanya berlaku bagi ternak, harta simpanan dan perniagaan sedang hasil pertanian buah.

2.2 Lembaga Pengelola Zakat

2.2.1 Pengelolaan Zakat

Istilah pengelolaan berasal dari kata mengelola yang berarti mengendalikan atau menyelenggarakan. Pengelolaan zakat maksudnya lembaga yang bertugas secara khusus untuk mengurus dan mengelola zakat. Sedangkan pengelolaan berarti proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, atau dapat juga diartikan proses pemberian pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Jika pengelolaan dilakukan secara efektif maka akan berjalan secara lebih terarah dan teratur rapi. Dalam kaitannya dengan zakat, proses tersebut meliputi pengumpulan, pendistribusian, pendayagunaan serta pengawasan. Dengan demikian yang dimaksud pengelolaan zakat adalah proses

pengumpulan, pendistribusian, pendayagunaan serta pengawasan dalam pelaksanaan zakat (Hasan, 2011).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, yang dimaksud Pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan zakat (Zuhri, 2012).

Dalam konteks Al- Qur'an, pengelola zakat disebut amil. Amil zakat merupakan lembaga pengelola zakat yang dituntut bekerja secara profesional untuk dapat memanajemen pengelolaan zakat. Sehingga orang yang berhak menjadi amil adalah orang yang memenuhi syarat-syarat berikut: (Supena dan Darmuin, 2009)

1. Muslim,
2. Mukallaf, yaitu orang dewasa yang sehat akal dan pikirannya,
3. Jujur, karena ia diamanati harta kaum muslimin,
4. Memahami hukum-hukum zakat,
5. Mampu melaksanakan tugas sebagai amil.

Dalam pengelolaan zakat terdapat beberapa prinsip yang harus diikuti dan ditaati agar pengelolaan itu dapat berhasil guna sesuai dengan yang diharapkan, yakni prinsip keterbukaan, sukarela, keterpaduan, profesionalisme dan kemandirian. Pengelolaan zakat secara efektif dan efisien, perlu di-*manage* dengan baik. Karena itu, dalam pengelolaan zakat memerlukan penerapan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisaian

(*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Keempat hal tersebut perlu diterapkan dalam tahapan pengelolaan zakat (Hasan, 2011).

2.2.2 Pengertian Lembaga Pengelola Zakat

Lembaga zakat merupakan badan yang mengelola sumber dana zakat yang diterima dari muzakki, baik perorangan maupun badan usaha dimana Penerimaan zakat tersebut sesuai dengan kaidah Islam yang berlaku atau amil yang menerima zakat, baik zakat fitrah maupun zakat harta serta zakat dalam bentuk lainnya (di Indonesia dipersepsikan infaq dan shadaqah). Lembaga zakat juga merupakan salah satu lembaga yang berperan untuk menerima zakat atau mendistribusikan dana dari pihak yang memiliki kelebihan dana (muzakki) kepada pihak yang kekurangan dana (mustahik).

Adapun lembaga zakat di Indonesia dalam UU No 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat:

1. Badan Amil Zakat (BAZ) adalah lembaga swadaya masyarakat yang mengelola penerimaan, pengumpulan dan penyaluran serta pemanfaatan ZIS (Zakat, infaq dan shodaqoh) secara berdaya guna dan berhasil guna.
2. Lembaga Amil Zakat (LAZ) adalah institusi pengelolaan zakat yang sepenuhnya dibentuk oleh masyarakat yang mana bergerak dibidang dakwah, pendidikan, sosial atau kemasyarakatan umat Islam, dikukuhkan, dibina dan dldindungi oleh pemerintah.

Selama ini pengelolaan zakat berdasarkan Undang-Undang No. 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat dinilai sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan kebutuhan hukum dalam masyarakat sehingga diganti dengan dengan UU No. 23 tahun 2011 tentang Pengelolan Zakat. Pengelolaan zakat yang diatur dalam Undang-Undang ini meliputi kegiatan perencanaan, pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan.

Dalam upaya mencapai tujuan pengelolaan zakat, dibentuk Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang berkedudukan di ibu kota negara, BAZNAS provinsi, dan BAZNAS kabupaten/kota. BAZNAS merupakan lembaga pemerintah nonstruktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri. BAZNAS merupakan lembaga yang berwenang melakukan tugas pengelolaan zakat secara nasional. Di samping dibentuknya BAZNAS yang merupakan lembaga independen, masyarakat dapat membentuk Lembaga Amil Zakta (LAZ) yang dimotori pihak swasta yang harus mendapat izin pejabat yang berwenang seperti Menteri atau pejabat yang ditunjuk oleh Menteri terkait dan harus melaporkan kegiatannya secara berkala kepada pejabat yang berwenang.

Selain menerima zakat, BAZNAS atau LAZ juga dapat menerima infak, sedekah, dan dana sosial keagamaan lainnya. Pendistribusian dan pendayagunaan infak, sedekah, dan dana sosial keagamaan lainnya dilakukan sesuai dengan syariat Islam dan

dilakukan sesuai dengan peruntukan yang diikrarkan oleh pemberi dan harus dilakukan pencatatan dalam pembukuan tersendiri.

2.2.3 Fungsi, Tujuan, dan Lembaga Zakat

Fungsi lembaga zakat adalah untuk mendistribusikan dana zakat, infaq dan sadaqah yang diterima atau dikumpulkan dari muzakki oleh lembaga zakat kemudian disalurkan kepada orang-orang yang berhak menerimanya (mustahik).

Tujuan lembaga zakat adalah:

1. Meningkatkan pelayanan dalam menunaikan zakat, sesuai dengan tuntutan zaman.
2. Meningkatkan fungsi dan peranan pranata keagamaan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan keadilan sosial.
3. Meningkatkan hasil daya guna dan daya guna zakat.

Manfaat lembaga zakat adalah:

1. Mempermudah muzakki dalam membayar zakat
2. Mempererat hubungan persaudaraan antar muslim
3. Menghindarkan diri dari sikap takabur
4. Melahirkan solidaritas kehidupan bermasyarakat
5. Dengan adanya amil zakat akan pemeratakan penikmatan dana zakat dari pada melakukan pembayaran zakat secara orang per-orang.

Menurut undang-undang ini, Lembaga Amil Zakat adalah institusi pengelolaan zakat yang sepenuhnya dibentuk atas prakarsa

masyarakat dan oleh masyarakat yang bergerak di bidang dakwah, pendidikan, sosial, dan kemashlahatan umat Islam.

2.2.4 Jenis – Jenis Lembaga Zakat

1. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan badan resmi dan satu-satunya yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan keputusan Presiden RI No. 8 Tahun 2001 yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkn zakat, infak, dan sedekah pada tingkat nasional. Lahirnya pertauran Badan Amil Zakat Nasional Nomor 1 Tahun 2016 tentang pengelolaan zakat semakin mengukuhkan peran BAZNAS sebagai lembaga yang berwenang melakukan pengelolaan zakat secara nasional. Dalam undang-undang tersebut, BAZNAS dinyatakan sebagai lembaga pemerintah yang nonstruktural yang besifat mandiri dan bertanggungjawab.

Setelah terbitnya Peraturan Badan Amil Zakat Nasional Nomor 1 Tahun 2016 tentang pengelolaan zakat, secara praktis, otoritas tunggal pengelolaan zakat nasional hanya dipegang oleh BAZNAS. Masyarakat boleh melakukan pengelolaan zakat asalkan mendapat izin dari pemerintah, dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Dalam UU tersebut, juga disebutkan fungsi BAZNAS: Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 6, BAZNAS menyelenggarakan fungsi:

- a. Perencanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat;

- b. Pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat;
- c. Pengendalian pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat;
- d. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan zakat.

Dengan demikian, BAZNAS memiliki tugas dan fungsi, yaitu mengumpulkan, mendistribusikan, dan mendayagunakan zakat yang di kumpulkan oleh umat Islam. Objek yang menjadi sasaran dalam penerimaan dan pengumpulan oleh Badan Amil selain zakat terdapat pula infak dan sedekah.

2. Baitul Mal

Baitul mal berasal dari bahasa Arab *bait* yang berarti "rumah", dan *al-mal* yang berarti "harta". Baitul mal berarti rumah untuk mengumpulkan atau menyimpan harta. Baitulmal adalah suatu lembaga atau pihak (*al-jihat*) yang mempunyai tugas khusus menangani segala harta umat, baik berupa pendapatan maupun pengeluaran negara. Baitul mal dapat juga diartikan secara fisik sebagai tempat (*al-makan*) untuk menyimpan dan mengelola segala macam harta yang menjadi pendapatan negara.

Baitul mal juga di atur dalam UU Nomor 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat. Untuk dapat melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Kepgub 18/2003 pasal 5, Badan Baitul Mal mempunyai fungsi: pengumpulan zakat; penyaluran zakat;

pendataan muzakki dan mustahik; penelitian tentang harta agama; pemanfaatan harta agama; peningkatan kualitas harta agama dan pemberdayaan harta agama sesuai dengan hukum syariat Islam.

2.2.5 Amil Zakat

Amil zakat adalah Panitia atau orang-orang yang melakukan segala kegiatan yang berkaitan dengan zakat. Mereka bertugas mengumpulkan, menghitung, mencatat, menjaga dan mendistribusikan harta zakat yang berhasil mereka himpun kepada orang-orang yang berhak menerimanya. Menjadi amil zakat terhitung ibadah, sebab jika berlaku amanah seperti orang berjihad. Mereka adalah para petugas yang ditunjuk oleh pimpinan kaum muslimin untuk mengumpul zakat dari muzakki. Menjaga dan membagikannya kepada yang berhak menerima.

Mereka menerima dari bagian tersebut sesuai dengan upah bagi kerja mereka, akan tetapi jika pimpinan telah menetapkan gaji untuk mereka dari Baitul Mal, maka mereka tidak boleh diberikan bagian zakat lagi. Namun sangat disayangkan pada zaman ini para amil disamping menerima gaji dari pemerintah sebagai upah dari kerja, mereka juga mengambil bagian dari zakat (Shaleh, 2005).

Saat ini pengertian Baitul Mal tidak lagi seperti zaman Rasulullah SAW dan para sahabat, akan tetapi, mengalami penyempitan yaitu hanya sebagai lembaga yang menghimpun dan menyalurkan dan-dana zakat, infaq, shadaqah dan wakaf, atau lebih dikenal sebagai organisasi pengelola zakat.

Baitul Mal adalah pihak yang mengelola keuangan Negara, mulai dari mengidentifikasi, menghimpun, memungut, mengembangkan, memelihara, hingga menyalurkannya. Baitul Mal juga diartikan sebagai institusi yang berwenang dalam mengatur Keuangan Negara tersebut. Organisasi pengelola zakat adalah institusi yang bergerak dibidang pengelolaan dana zakat, infaq dan shadaqah.

Sedangkan definisi pengelolaan zakat menurut Undang-Undang Nomor 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat Adapun syarat-syarat untuk menjadi Amil adalah sebagai berikut (Al-Shiddieqy, 1970) :

- a. Mukallaf yakni orang yang dewasa yang sehat akal fikirannya.
- b. Lelaki, demikian keharusan yang diterapkan oleh sebahagian ulama. Kewajiban ini mungkin mengingatkan tugas Amil zakat yang tidak ringan.
- c. Jujur (Dapat dipercaya).
- d. Sanggup memikul tugas sebagai Amil.

2.2.6 Muzakki

Muzakki adalah orang yang dikenai kewajiban membayar kewajiban zakat atas kepemilikan harta yang telah mencapai nishab dan haul. Menurut UU No. 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat,

muzakki adalah orang atau badan yang dimiliki oleh orang Muslim yang bekewajiban menunaikan zakat.

Seseorang terkena kewajiban membayar zakat jika memenuhi kriteria sebagai berikut: (Mufraini, 2014:85).

1. Kepemilikan sempurna

Harta yang dimiliki secara sempurna, maksudnya pemilik harta tersebut memungkinkan untuk mempergunakan dan mengambil manfaatnya secara utuh. Sehingga, harta tersebut berada di bawah kontrol dan kekuasaannya. Harta yang didapatkan melalui proses kepemilikan yang dibenarkan oleh syarat, seperti hasil usaha perdagangan yang baik dan halal, harta warisan, pemberian negara atau orang lain wajib dikeluarkan zakatnya apabila sudah memenuhi syarat-syaratnya. Sedangkan harta yang diperoleh dengan cara yang haram, seperti hasil merampok, mencuri, dan korupsi tidaklah wajib dikeluarkan zakatnya, bahkan harta tersebut harus dikembalikan kepada pemiliknya yang sah atau ahli warisnya.

2. Berkembang (produktif atau berpotensi produktif)

Harta yang berkembang di sini adalah harta tersebut dapat bertambah atau berkembang bila dijadikan modal usaha atau mempunyai potensi untuk berkembang, misalnya hasil pertanian, perdagangan, ternak, emas, perak, dan uang. Pengertian berkembang menurut istilah yang lebih familiar

adalah sifat harta tersebut dapat memberikan keuntungan atau pendapatan lain.

3. Mencapai *Nishab*

Nishab adalah syarat jumlah minimum harta yang dapat dikategorikan sebagai harta wajib zakat.

4. Melebihi Kebutuhan Pokok

Memiliki makanan, yaitu kelebihan harta milik yang digunakan untuk mencukupi kebutuhan pokok (primer) seperti pangan, sandang, papan, kendaraan dan perabot rumah tangga lainnya.

5. Terbebas Dari Utang

Terhindarnya harta zakat dari hutang, baik seluruhnya maupun sebagian besarnya dan tidak sedang dipersengketakan.

6. Kepemilikan Satu Tahun Penuh (*Haul*)

Maksudnya adalah bahwa masa kepemilikan harta tersebut sudah berlalu selama dua belas bulan *Qamariah* (menurut perhitungan tahun Hijriah). Persyaratan satu tahun ini hanya berlaku bagi ternak, emas, uang, harta benda yang diperdagangkan, dan lain sebagainya. Sedangkan harta hasil pertanian, buah-buahan, *rikâz* (barang temuan), dan harta lain yang dikiaskan (dianalogikan) pada hal-hal tersebut, seperti zakat profesi tidak disyaratkan harus mencapai satu tahun.

2.3 Kepuasan Muzakki

2.3.1 Pengertian Kepuasan Muzakki

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen (Priansa, 2017). Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan sesuatu memadai) (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Pengertian kepuasan konsumen menurut Mowen dan Minor dalam Yuniarti bahwasannya kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Hal ini merupakan penilaian evaluatif pasca-pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengonsumsi baerang dan jasa tersebut. Selain Mowen dan Minor ada Brown yang juga mendefinisikan kepuasan konsumen adalah konsidi terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. Konsumen yang puas mengonsumsi produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut (Yuniarti, 2015).

Kepuasan muzakki dalam konteks kinerja Baitul Mal dapat diartikan sebagai perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh muzakki (pemberi zakat) setelah mereka menyalurkan zakat melalui lembaga tersebut. Kepuasan muzakki terhadap kinerja Baitul Mal

sangat dipengaruhi oleh sejauh mana lembaga tersebut mampu memenuhi harapan muzakki, mulai dari pengelolaan zakat yang transparan, pelaporan yang akurat, hingga dampak nyata dari distribusi zakat. Kepuasan ini tidak hanya menciptakan loyalitas muzakki, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat, yang pada akhirnya memperkuat fungsi Baitul Mal sebagai pengelola zakat yang akuntabel.

2.3.2 Kepuasan Muzakki Dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan nasabah adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai ajaran Islam dengan kenyataan yang diterima. Menurut Nasuha (2011) sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah, maka bank syariah harus memberikan pelayanan yang berkaitan dengan sikap-sikap, yakni jujur, amanah dan benar.

Selain itu, dalam Islam, kepuasan terjadi manakala telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non fisik seseorang. Kebutuhan fisik pun bukan dalam arti keinginan semata, tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu berdasarkan pada tingkat kemaslahatan. Sedangkan kebutuhan non fisik berupa nilai ibadah yang didapati daripada yang dilakukan (Aprisya, Fauziyah,

dan Tresnati, 2015). Allah SWT Berfirman dalam Al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. (Q.S Ali-Imran: 159)

Ibnu Katsir dalam tafsirnya menerangkan bahwa ayat ini berarti dikarenakan rahmat dari Allah-lah kita harus berlaku lemah lembut terhadap sesama manusia. Sekiranya kita bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah orang lain menjauhkan diri dari sekeliling kita. Karena itu, kita harus senantiasa bersikap lemah lembut terhadap orang lain dan bukan berarti kita tidak boleh kasar tegas dalam bertindak, namun dalam konteks pelayanan terhadap nasabah, maka perilaku lemah lembut tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan kepercayaan terhadap nasabah. Kepercayaan merupakan pondasi dari bisnis (Abdullah, 2011). Menurut Dharmmestha (2005) dalam Prakoso (2017), kepercayaan (*trust*) adalah kesediaan (*willingness*) individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam

pertukaran karena individu mempunyai keyakinan (*confidence*) kepada pihak lain tersebut.

Hal ini terjadi karena semakin disadari pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan kompetisi. Namun demikian untuk mewujudkan kepuasan nasabah secara menyeluruh bukanlah suatu pekerjaan yang mudah. Pentingnya kepuasan nasabah berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Khusus alasan yang terakhir, keuntungan, memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan nasabah, tetapi juga oleh kepercayaan dan kesetiaan nasabah terhadap suatu produk dan perusahaan. Beberapa faktor itu jelas saling mempengaruhi karena di tengah ketatnya persaingan, kesetiaan nasabah menjadi hal yang sangat sulit dipertahankan (Prakoso, 2017).

2.3.3 Ciri-ciri Kepuasan Muzakki

Menurut Kotler adapun ciri-ciri kepuasan diuraikan sebagai berikut:

1. Loyal terhadap produk, yaitu membeli ulang dari produsen yang sama.
2. Adanya komunikasi dari mulut-kemulut yang bersifat positif, yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan produk yang dikonsumsi.

3. Perusahaan menjadi pertimbangan utama, yaitu ketika membeli merek lain, perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan utama.

2.3.4 Indikator Kepuasan Muzakki

Ada empat indikator yang perlu dipertimbangkan dalam menilai kepuasan, diantaranya yaitu: (Asma, 2016).

1. Kualitas jasa yang ditawarkan oleh Baitul Mal sesuai dengan kebutuhan muzakki.
2. Program yang dibuat oleh Baitul Mal sesuai dengan harapan dan keinginan muzakki.
3. Pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh Baitul Mal baik dan memuaskan.
4. Baitul Mal memberikan akses yang mudah bagi muzakki untuk membayar zakat.

Selain itu, Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014) indikator kepuasan nasabah terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
2. Minat berkunjung kembali
Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa yang terkait.
3. Kesediaan merekomendasi

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman dan keluarga.

2.4 Kinerja Amil Zakat Di Baitul Mal

2.4.1 Pengertian Kinerja Amil Zakat Di Baitul Mal

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya (Handaru, 2017).

Menurut Kwenin (2016:77), “kinerja adalah sebagai tingkat keberhasilan di dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”. Kinerja dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan baik. Efisiensi dan efektifitas merupakan dua aspek penting dalam menilai suatu kinerja. Efisiensi adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan usaha yang dikeluarkan, sedangkan efektivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan hasil yang diharapkan.

Sedangkan menurut Tjiptono (2015:5), “kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik maupun material maupun non material pekerja dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagaimana terdapat di deskripsi pekerjaan atau jabatan, perlu dinilai hasilnya setelah tenggang waktu tertentu”. Kinerja atau *performance* menurut Moeheriono (2017:60) merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil penilaian dari usaha pelaksanaan tugas dan pekerjaan seseorang yang sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki dan tujuan perusahaan.

2.4.2 Kinerja Amil Zakat Menurut Pandangan Islam

Dalam pandangan Islam kinerja merupakan suatu bentuk atau cara individu dalam mengaktualisasi diri. Kinerja merupakan suatu bentuk yang sangat nyata dalam penerapan nilai-nilai kepercayaan, dan pemahaman yang di anut serta dilandasi dengan prinsip-prinsip moral yang kuat dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karwa-karya yang bermutu (Multitama, 2006:85). Dalam melakukan pekerjaannya, karyawan dituntut untuk melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dengan semaksimal mungkin atau dengan ikhlas hati, teratur dalam

mengendalikan sesuatu apapun dan tidak hanya ingin mencari pujian dari rekan atau atasan saja.

Al-Qur'an dan Hadist juga membahas tentang kinerja karawan yang baik, seperti yang dijelaskan dalam Surat As-Shaff ayat 4.

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَنٌ مَّرْصُوعٌ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh”.
(Q.S. As-Shaff [61]: 4)

Firman Allah dalam surat Al-Shaff ayat 4 di atas merupakan bagaimana Allah memberikan suatu arahan atau petunjuk kepada hamba-hambanya untuk melaksanakan perang dengan barisan yang teratur dan rapi. Dalam melakukan sesuatu hal apapun atau memasuki suatu organisasi tertentu diharapkan melakukan sesuatu hal yang dimana dengan melakukan hal tersebut diperoleh keteraturan untuk mencapai tujuan dan standar kinerja suatu organisasi atau lainnya tersebut ke arah yang lebih baik.

Dalam Tafsir Jailani disebutkan (Sesungguhnya Allah menyukai) artinya selalu menolong dan memuliakan (orang-orang yang berperang di jalannya dalam barisan yang teratur) lafadz *Shaffan* merupakan hal atau kata keterangan keadaan, yakni dalam keadaan berbaris rapi (seakan-akan mereka seperti bangunan yang

tersusun kokoh) yakni sebagian diantara mereka menempal rapat dengan sebagian yang lain lagi kokoh.

Kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas tersebut memiliki indikator-indikator keberhasilan yang telah ditetapkan. Sebagai mana hasilnya telah diketahui bahwa seseorang karyawan akan masuk dalam lingkaran kerja tertentu. Sementara itu kinerja karyawan dalam pandangan islam merupakan bentuk atau cara individu dalam mengaktualisasikan diri. Kinerja merupakan bentuk nyata dari nilai, kepercayaan, dan pemahaman yang dianut serta dilandasi prinsip-prinsip moral yang kuat dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karya-karya yang bermutu.

2.4.3 Tujuan Penilaian Kinerja Amil Zakat

Menurut Haryati (2019) tujuan penilaian kinerja pada dasarnya meliputi:

1. Menemukan kinerja karyawan selama ini.
2. Memberikan keuntungan yang tepat, misalnya memberikan gaji periodik, gaji pokok dan intensif.
3. Pengembangan SDM yang masih dapat dibedakan menjadi:
 - a. Mutasi atau transmisi, rotasi kerja.
 - b. Peningkatan promosi dan posisi.
 - c. Pelatihan.
4. Tingkatkan motivasi dan etos pekerjaan.

5. Sebagai salah satu sumber SDM, karir, dan keputusan perencanaan yang sukses.
6. Sebagai alat untuk mendukung dan mendorong karyawan dalam mengambil inisiatif untuk mempertahankan tingkat kinerja dan meningkatkan kinerja.

Beberapa hal lain yang menjadi tujuan evaluasi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Sebagai dasar pengambilan keputusan.
2. Sebagai dasar untuk prediksi kinerja dan korelasinya dengan hasil tes, termasuk hasil evaluasi kinerja.
3. Memberikan umpan balik kepada karyawan untuk memungkinkan evaluasi kinerja dapat dijadikan sebagai sarana untuk pengembangan diri dan pengembangan karir bagi karyawan.
4. Jika perusahaan dapat mengidentifikasi kebutuhan pengembangan lapangan kerja, maka evaluasi kinerja dapat membantu dalam menentukan tujuan program pelatihan.
5. Jika perusahaan dapat secara akurat menilai kinerja karyawan, maka evaluasi kinerja dapat membantu mendiagnosis masalah di organisasi atau perusahaan.

Penilaian kinerja juga diperlukan untuk mencapai beberapa tujuan berikut:

- a. Identifikasi keterampilan dan kekuatan pekerja.
- b. Mengidentifikasi potensi pengembangan karyawan.
- c. Memberikan informasi untuk pengembangan karyawan.

- d. Meningkatkan produktivitas organisasi atau perusahaan.
- e. Menyediakan data untuk kompensasi pekerja yang adil.
- f. Melindungi organisasi atau perusahaan dari proses hukum perburuhan.

2.4.4 Karakteristik Kinerja Amil Zakat

Menurut Mangkunegara (2013:68) bahwa karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah:

1. Memiliki tanggung jawab yang tinggi.

Orang dengan kinerja tinggi memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan dan tugas-tugas yang diberikan kepada mereka. Mereka tidak hanya berkomitmen untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai standar, tetapi juga bertanggung jawab atas hasil akhir, baik itu sukses maupun kegagalan. Tanggung jawab ini mendorong mereka untuk bekerja secara lebih teliti, disiplin, dan penuh dedikasi.

2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.

Karakteristik ini merujuk pada kemampuan untuk membuat keputusan dan bertindak meski ada ketidakpastian atau risiko. Orang dengan kinerja tinggi tidak takut menghadapi tantangan baru atau mengambil keputusan yang mungkin membawa konsekuensi, karena mereka percaya pada kemampuan mereka untuk mengatasi risiko. Selain itu, mereka siap menerima konsekuensi dari tindakan mereka, baik positif maupun negatif.

3. Memiliki tujuan yang realitas.

Mereka yang berkinerja tinggi menetapkan tujuan yang dapat dicapai dan sesuai dengan kemampuan serta sumber daya yang tersedia. Tujuan yang realistis membantu mereka fokus pada tindakan nyata yang dapat diambil, sehingga mereka tidak terjebak dalam harapan yang tidak realistis atau terlalu idealis. Mereka memahami keterbatasan mereka, tetapi tetap berusaha untuk mencapai yang terbaik.

4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.

Orang dengan kinerja tinggi membuat rencana kerja yang matang dan komprehensif, mencakup semua aspek yang diperlukan untuk mencapai tujuan mereka. Rencana ini berfungsi sebagai panduan dalam bekerja dan memastikan bahwa mereka memiliki langkah-langkah yang jelas untuk mengikuti. Mereka tidak hanya merencanakan, tetapi juga berjuang keras untuk merealisasikan tujuan-tujuan tersebut dengan disiplin dan kegigihan.

5. Memanfaatkan umpan balik (*feedback*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.

Orang dengan kinerja tinggi terbuka terhadap kritik dan saran, serta menggunakan umpan balik dari rekan kerja, atasan, atau klien sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas kinerja mereka. Umpan balik ini membantu mereka memahami kekuatan dan kelemahan

mereka, sehingga bisa memperbaiki atau mengoptimalkan cara kerja mereka di masa mendatang.

6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan yang telah diprogramkan.

Orang berkinerja tinggi tidak menunggu kesempatan datang, tetapi aktif mencari peluang untuk merealisasikan rencana dan tujuan mereka. Mereka proaktif dalam mencari cara untuk menerapkan ide-ide atau program yang telah mereka susun, baik melalui inisiatif pribadi, kolaborasi, atau mencari dukungan dari pihak lain. Dengan sikap proaktif ini, mereka lebih cepat dalam mencapai hasil dan tidak menunda-nunda pekerjaan.

2.4.5 Indikator Kinerja Amil Zakat

Menurut Robbins (2006:260) bahwa indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu:

1. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.
6. Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitme kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2.5 Penelitian Terkait

Beberapa penelitian yang membahas pengaruh variabel kinerja amil zakat terhadap kepuasan muzakki telah dilakukan dalam beberapa studi sebelumnya, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2.1
Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
----	---	-----------------	------------------

1	Azkia (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzaki Di Pusat Zakat Umat Kota Bandung	Analisis regresi linear sederhana	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki. Semakin tinggi bagus kualitas pelayanan yang diberikan, semakin puas maka semakin tinggi kepuasan muzakki.
2	Riswanda (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Muzaki Dalam Berinfak Di Laznas Darut Tauhid (DT) Peduli Cabang Aceh	Analisis regresi berganda	Kualitas pelayanan dan citra lembaga berpengaruh terhadap kepuasan muzakki baik secara parsial maupun simultan.
3	Walidah (2020) Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Pengelolaan Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung	Analisis regresi berganda	1. Transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki. 2. Akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki. 3. Kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki. 4. Transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pengelolaan zakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki.
4	Arifuddin (2020) Pengaruh Fungsi Fundraising dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Muzakki Di Baznas Kabupaten Sukabumi (Studi Kasus Terhadap Kinerja Karyawan Di Baznas Kabupaten Sukabumi)	Analisis regresi berganda	1. Faktor Fungsi Fundraising zakat berpengaruh terhadap Kepuasan Muzakki dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 6,580 dengan nilai signifikan 0 lebih kecil dari 0,05. 2. Faktor Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Muzakki dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 5,131 dengan nilai signifikan 0 lebih kecil dari 0,05. 3. Variabel Fundraising zakat dan Kinerja Karyawan memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap Kepuasan Muzakki berzakat di BAZNAS Kabupaten Sukabumi, dengan nilai sebesar 52,3% sedangkan sisanya 47,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Tabel 2.1 – Lanjutan

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
5	Pohan dan Mutia (2018) Pengaruh Transparansi Keuangan Pengelolaan Zakat, dan Sikap Badan Amil Zakat Terhadap Tingkat Kepuasan Muzaki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Maal Provinsi Aceh (Studi Kasus: Baitul Mal Aceh)	Analisis regresi berganda	1. Transparansi pengelolaan zakat, profesionalitas amil zakat, dan komunikasi amil zakat secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan muzaki membayar zakat. 2. Transparansi pengelolaan berpengaruh terhadap kepuasan muzaki membayar zakat. Professionalitas amil zakat berpengaruh terhadap kepuasan muzaki membayar zakat. 4. Dan komunikasi amil zakat berpengaruh terhadap kepuasan muzaki membayar zakat
6	Erliana dan Suryaningsih (2018) Pengaruh Persepsi Layanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki Di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang	Analisis regresi linear sederhana	Terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi layanan jemput zakat terhadap kepuasan muzakki di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang. Persepsi yang paling berpengaruh adalah mengenai bukti fisik karyawan serta tidak diperlukannya biaya untuk mendapatkan jasa layanan jemput zakat.
7	Sutomo dkk (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus Laz Pkpu Yogyakarta)	Analisis regresi linear sederhana	Kepuasan Muzakki Memengaruhi loyalitas dan nilai indeks kepuasan Muzakki sebesar 82,34% yang berarti bahwa Muzakki telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tingkat loyalitas Muzakki sebesar 84,7% yang berarti bahwa Muzakki telah loyal kepada LAZ PKPU Yogyakarta.

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 2.1 maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Azkia (2020) bertujuan untuk menguji Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzaki Di Pusat Zakat Umat Kota Bandung. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki. Metode yang

digunakan dalam penelitian ini menggunakan mixed method. Populasi adalah seluruh muzaki yang ada di Kantor Pusat PZU, sampel penelitian ini menggunakan rumus slovin dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 99 muzaki. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dokumentasi dan observasi, analisisnya menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan berpengaruh signifikan. Dapat dilihat dari hasil Uji R square ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 66,8%. Hasil Uji t ditemukan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $13,969 > 1,9847$ maka H_0 ditolak secara statistik adalah signifikan, dari hasil Uji t nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$, berarti terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzaki PZU. Dengan demikian pengajuan hipotesis diterima. Tingkat kualitas pelayanan yang di berikan oleh PZU cukup baik dapat dilihat dari rata-rata jawaban responden yang menjawab kualitas pelayanan Tinggi/Baik itu sebesar 50,97% dengan jawaban tertinggi yaitu responsiveness (ketanggapan). Tingkat kepuasan yang diberikan oleh muzaki terhadap PZU sangat memuaskan, hal ini dapat dilihat dari pertumbuhan penghimpunan zakat yang terus meningkat setiap tahunnya dari tahun 2015-2018.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Riswanda (2020) dalam penelitiannya yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap kepuasan muzaki dalam berinfaq Di Laznas Darut Tauhid (DT) Peduli Cabang Aceh. Sampel penelitian ini dari populasi yaitu 89 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive sampling. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik regresi linear berganda, uji t, uji f, dan uji determinasi. Kemudian diolah menggunakan SPSS ver.25. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa besarnya pengaruh kepuasan muzaki dapat dijelaskan oleh variasi variabel kualitas pelayanan sebesar 68,5 dan citra lembaga. Sedangkan sisanya sebesar 31,5 % dijelaskan oleh variabel yang tidak dimasukkan dalam persamaan model yang digunakan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Walidah (2020) dalam penelitiannya yang bertujuan untuk menguji pengaruh transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pengelolaan zakat terhadap kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan penyebaran Kuesioner/Angket dan dokumentasi. Sedangkan analisis data dalam penelitian menggunakan SPSS 16.0 berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji regresi linier

berganda, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa (1) transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung, (2) akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung, (3) kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung, (4) transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pengelolaan zakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Arifuddin (2020) yang bertujuan untuk menguji pengaruh fungsi fundraising dan kinerja karyawan terhadap kepuasan muzakki Di Baznas Kabupaten Sukabumi (Studi Kasus Terhadap Kinerja Karyawan Di Baznas Kabupaten Sukabumi). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif uji regresi linier berganda, yang tujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan fungsional antara variable bebas dengan variable terikat, signifikasi pengaruh variable bebas secara parsial terhadap variable terikat menggunakan uji t atau uji parsial, dan uji f atau uji simultan untuk mengetahui pengaruh variable bebas secara simultan terhadap variable terikat, dan uji koefisien determinasi untuk mengetahui besaran pengaruh simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Faktor

Fungsi Fundraising zakat berpengaruh terhadap Kepuasan Muzakki di Baznas Kabupaten Sukabumi dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 6.580 dengan nilai signifikan 0 lebih kecil dari 0,05. Faktor Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Muzakki di Baznas Kabupaten Sukabumi dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 5.131 dengan nilai signifikan 0 lebih kecil dari 0,05. Kemudian Variabel Fundraising zakat dan Kinerja Karyawan memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap Kepuasan Muzakki berzakat di BAZNAS Kabupaten Sukabumi, dengan nilai sebesar 52,3% sedangkan sisanya 47,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Pohan dan Mutia (2018) yang bertujuan untuk menguji pengaruh transparansi keuangan pengelolaan zakat, dan sikap badan amil zakat terhadap tingkat kepuasan muzaki dalam membayar zakat Di Baitul Mal Provinsi Aceh (Studi Kasus: Baitul Mal Aceh). Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, sampel penelitian sebanyak 78 Muzakki di Kota Banda Aceh. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian pengujian hipotesis. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada setiap Muzakki sebagai sampel. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan program SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa transparansi

pengelolaan zakat, profesionalitas amil zakat, dan komunikasi amil zakat secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan muzaki membayar zakat. Transparansi pengelolaan berpengaruh terhadap kepuasan muzaki membayar zakat. Profesionalitas amil zakat berpengaruh terhadap kepuasan muzaki membayar zakat. Dan komunikasi amil zakat berpengaruh terhadap kepuasan muzaki membayar zakat.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Erliana dan Suryaningsih (2018) yang bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi layanan jemput zakat terhadap kepuasan muzakki Di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi layanan jemput zakat terhadap kepuasan muzakki di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang. Persepsi yang paling berpengaruh adalah mengenai bukti fisik karyawan serta tidak diperlukannya biaya untuk mendapatkan jasa layanan jemput zakat.
7. Penelitian yang dilakukan oleh Sutomo dkk (2017) yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki (Studi Kasus Laz Pkpu Yogyakarta) menyimpulkan bahwa kepuasan Muzakki Memengaruhi loyalitas dan nilai

indeks kepuasan Muzakki sebesar 82,34% yang berarti bahwa Muzakki telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tingkat loyalitas Muzakki sebesar 84,7% yang berarti bahwa Muzakki telah loyal kepada LAZ PKPU Yogyakarta.

Dari sejumlah penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti di atas, didapatkan bahwa ada beberapa penelitian yang meneliti hal yang sama dengan yang diteliti oleh penulis, yaitu sama-sama membahas mengenai kepuasan muzakki. Persamaan selanjutnya adalah penelitian ini juga menggunakan metode kuantitatif sama seperti penelitian sebelumnya. Terdapat juga perbedaan antara penulis dengan peneliti-peneliti sebelumnya yaitu variabel independen peneliti adalah kinerja baitul mal, sedangkan peneliti sebelumnya rata-rata menggunakan kualitas pelayanan untuk dapat mengukur kepuasan muzakki. Selain itu objek dan periode yang digunakan juga berbeda.

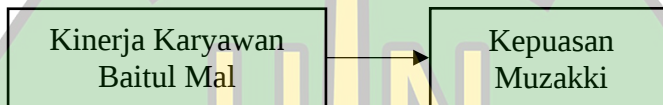
2.6 Kerangka Berpikir

Dalam sebuah rancangan penelitian diperlukan adanya sebuah kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran merupakan alur dari sebuah penelitian yang dirancang sebelum proses dari penelitian tersebut berlangsung (Sugiyono, 2017:60). Kerangka berpikir yang baik dapat menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan variabel

dependen dan variabel independen dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan.

Berdasarkan penelitian terdahulu menjelaskan bahwa variabel kinerja amil zakat terhadap kepuasan muzakki seperti pada Tabel penelitian 2.1. Dengan demikian kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber: Data diolah (2021)

2.7 Pengembangan Hipotesis

Seperti yang telah digambarkan diatas, kinerja karyawan baitul mal merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan muzakki, sehingga peneliti dapat menarik hipotesis. Menurut Sugiyono (2015:93) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara jawaban yang diberika baru didasarkan pada teori yang relevan, belum ada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 = Tidak terdapat pengaruh kinerja karyawan baitul mal secara parsial terhadap kepuasan muzakki.

H_1 = Terdapat pengaruh kinerja karyawan baitul mal secara parsial terhadap kepuasan muzakki.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif. Menurut Sumardi Surya brata dalam buku Soejono, Abdurrahman menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bermaksud untuk menggambarkan situasi-situasi yang terjadi di masyarakat. Jenis penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang terlihat bagaimana adanya (Amalia, 2018).

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:8) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh kinerja karyawan baitul mal terhadap kepuasan muzakki sehingga dalam penelitian ini diperlukan pendekatan penelitian kuantitatif.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat penelitian yang dilaksanakan dalam suatu penelitian, penelitian ini berlokasi di Kantor Baitul Mal Aceh yang beralamat di Jl. Teuku Nyak Arief No.148-A, Jeulingke, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, Aceh 23115. Peneliti tertarik melakukan penelitian di wilayah ini, karena Baitul Mal merupakan lembaga penyalur dana zakat yang kredibel, amanah, dan terpercaya sehingga peneliti berharap semoga kedepannya para muzakki merasakan kepuasan saat menyalurkan dana ZIS kepada mustahik yang dapat dirasakan langsung melalui kinerja karyawan Baitul Mal Aceh. Waktu penelitian dilakukan selama 2 minggu pada akhir Mei 2021 di Kantor Baitul Mal Aceh.

3.3 Data Dan Teknik Perolehannya

Data adalah sekumpulan informasi yang diperoleh oleh peneliti. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2004), data primer adalah data yang didapat dari hasil pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh penulis pada tempat yang menjadi objek penelitian. Data ini didapat dari penyebaran angket kepada pihak yang terkait atau hasil observasi secara langsung. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan angket yang diisi oleh para muzakki mengenai pengaruh kinerja Baitul Mal terhadap kepuasan muzakki.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisa dan kemudian diambil kesimpulannya (Sugiono, 2004: 72). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah muzakki di Kota Banda Aceh yang membayar zakat di Baitul Mal yaitu sebanyak 7.747.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016:81). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2017:82), *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Maka setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpencil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasinya

Maka untuk penentuan banyaknya sampel responden penulis akan menggunakan rumus slovin. Adapun rumus slovin untuk menghitung besaran sampel yaitu: (Umar, 2004:78)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

e = tingkat error (penulis menggunakan 10%)

Dalam penelitian ini jumlah populasi yang diambil yaitu seluruh jumlah muzakki di Kota Banda Aceh yang membayar zakat di Baitul Mal yaitu sebanyak 7.747 (N), dengan sampel dihitung dengan error sebesar 10%, maka sampel ditentukan sebesar:

$$\begin{aligned} n &= \frac{7.747}{1 + 7.747(0,1)^2} \\ &= \frac{7.747}{1 + 7.747(0,01)} \\ &= \frac{7.747}{1 + 77,47} \\ &= \frac{7.747}{78,47} \\ &= 98,72 \text{ (dibulatkan 99)} \end{aligned}$$

Jadi sampel yang diambil di seluruh muzakki di Kota Banda Aceh yang membayar zakat di Baitul Mal yaitu sebanyak 99 orang.

3.5 Variabel Penelitian

3.5.1 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen atau bebas (Sugiyono, 2014:59). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan muzakki.

3.5.2 Variabel Independen (X)

Variabel independen atau disebut juga variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen secara positif maupun negatif (Sekaran, 2011:117). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan Baitul Mal.

Tabel 3.1
Definisi dan Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Kepuasan Muzakki (Y)	Tingkat kepuasan yang diperoleh dari kemampuan penyedia untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah (Yuniarti, 2015).	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiadaan merekomendasikan (Tjiptono, 2014)	Likert
2.	Kinerja Karyawan (X)	Kinerja karyawan adalah sebagai tingkat keberhasilan karyawan di dalam melaksanakan tugas serta kemampuan karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Hasibuan (2018)).	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian 6. Komitmen kerja (Robbins, 2017)	Likert

Sumber: Data diolah (2021)

3.6 Skala Pengukuran

Untuk membantu dan mempermudah proses dalam menganalisis data, maka penelitian ini menggunakan teknik penentuan skor terhadap angket yang disebarkan kepada responden, yaitu dengan menggunakan skala ordinal. Menurut Sugiyono (2017), skala ordinal merupakan skala yang membedakan kategori berdasarkan tingkat atau urutan. Skala ini menggunakan lambang-

lambang atau bilangan-bilangan untuk menunjukkan urutan atau tingkatan objek yang diukur berdasarkan karakteristik tertentu.

Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini ditujukan untuk mengukur respon subjek ke dalam lima kategori sikap, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (R), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS), seperti pada tabel 3.2.

Tabel 3.2
Pengukuran Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2016)

3.7 Uji Instrumen Penelitian

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 23. Uji validitas ini dapat disampaikan hal-hal pokoknya, sebagai berikut: (1) Uji ini sebenarnya untuk melihat kelayakan butir-butir pertanyaan dalam kuisioner tersebut dapat mendefinisikan suatu variabel. (2) Daftar pertanyaan ini pada umumnya untuk mendukung suatu kelompok variabel tertentu. (3) Uji validitas dilakukan setiap butir soal.

Hasilnya dibandingkan dengan r tabel untuk *degree of freedom* $df = n - k$ dengan tingkat kesalahan 5%. (4) Jika $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$ maka butir soal disebut valid (Noor, 2011).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016) uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan SPSS untuk mengidentifikasi seberapa baik item-item dalam kuisisioner yang berhubungan dengan satu dan lainnya. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan *reliable* jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$.

3.8 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi berganda perlu dilakukan uji asumsi klasik. Tujuan dari uji asumsi klasik ini adalah untuk mengetahui hasil persamaan pada analisis regresi berganda yang dihasilkan apakah telah memenuhi asumsi teoritis atau belum (Sunnyoto, 2012:85). Jika persamaan yang dihasilkan sudah memenuhi asumsi teoritis, maka persamaan analisis regresi berganda yang dihasilkan dapat digunakan untuk menentukan prediksi nilai variabel terikat atau variabel bebas, dan jika yang terjadi adalah sebaliknya, maka persamaan analisis regresi berganda tidak dapat

digunakan sebagai prediksi nilai variabel. Adapun uji asumsi klasik tersebut adalah sebagai berikut:

3.8.1 Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas bertujuan untuk menguji sebuah model regresi apakah variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Dasar pengambilan keputusan memenuhi normalitas atau tidak (Ghozali, 2015:160). Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan analisis grafik dan analisis statistik. Analisis grafik merupakan salah satu cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data distribusi yang mendekati normal. Namun demikian, hanya dengan melihat histogram, hal ini dapat membingungkan, khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode lain yang dapat digunakan adalah dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan dari analisis normal *probability plot* adalah sebagai berikut:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal tidak menunjukkan pola

distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut dengan heteroskedastisitas (Ghozali, 2015:139). Cara mendeteksi heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID) dasar analisisnya adalah:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah suatu analisis yang mengukur pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Sunyoto,

2012:47). Jadi analisis ini bertujuan untuk mengukur pengaruh dari variabel bebas yaitu kinerja karyawan Baitul Mal (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan muzakki (Y) yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e \quad (3.2)$$

Dimana:

Y = Kepuasan Muzakki

a = Konstanta

b = Koefisien regresi variabel terikat

X = Kinerja Karyawan Baitul Mal

e = *error term*

3.10 Uji R² (Koefisien Determinasi)

Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi adalah nol sampai dengan satu. Semakin mendekati nol, maka semakin kecil pula pengaruh semua variabel independen (X) terhadap nilai variabel dependen (Y). Jika koefisien determinasi mendekati satu, maka sebaliknya. Menurut Ghazali (2015:97) menjelaskan Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Dan jika nilai mendekati satu (1) maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variabel dependen Y.

3.11 Pengujian Hipotesis (Uji-t)

Hipotesis adalah jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Hipotesis juga merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian (Martono, 2012: 63). Karena penelitian ini hanya menggunakan satu variabel bebas, maka pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji parsial (uji t).

Menurut Ghozali dalam Sujarweni (2015: 229), uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Apabila nilai probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,05 (5%) maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Adapun kriteria adalah:

1. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Baitul Mal Aceh

4.1.1 Sejarah Baitul Mal Aceh

Baitul Mal Aceh (BMA) adalah Baitul Mal tingkat Provinsi yang keberadaannya telah dimulai sejak bulan April tahun 1973. Pemerintah Daerah Istimewa Aceh saat itu melahirkan Badan Penertiban Harta Agama (BPHA) yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Aceh Nomor 05 tahun 1973. Seiring perjalanan waktu, sebagai bagian dari penyempurnaan secara kelembagaan, maka pada bulan Januari 1975 lembaga BPHA berubah menjadi Badan Harta Agama (BHA), kemudian pada bulan Februari 1993 berubah lagi menjadi Badan Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah (BAZIS/BAZDA).

Selanjutnya, Aceh mendapat kan momentum pelaksanaan syariat Islam secara formal dengan disahkannya UU Nomor 44 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Keistimewaan Aceh. Kemudian diatur selanjutnya dengan Perda Nomor 5 tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Syariat Islam. Dengan Perda inilah kembali dikukuhkan Baitul Mal sebagai salah satu aspek syariat Islam kaffah di Aceh. Pembentukan Badan Baitul Mal di Aceh tahun 2003 adalah sebagai bagian dari pelaksanaan syariat Islam secara kaffah. Ada kerinduan muslimin Aceh mengaktualkan kembali institusi yang pernah eksis dalam sejarah Islam. Bahkan,

kewenangan Baitul Mal ketika itu tak sebatas mengelola harta agama, tapi berfungsi sebagai Kas Negara (Islam).

Terakhir, melalui SK Gubernur Aceh Nomor 18 tahun 2003, sebagai implementasi UU Nomor 44 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan keistimewaan Aceh dan selanjutnya diperkuat dengan Qanun Aceh Nomor 10 tahun 2007 tentang Baitul Mal, yang merupakan amanah pasal 191 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh, maka dibentuklah lembaga pengelola Zakat di Provinsi Aceh dengan nama BAITUL MAL ACEH hingga saat ini.

Qanun Aceh Nomor 10 tahun 2007 menetapkan bahwa Baitul Mal Aceh adalah sebuah lembaga daerah non struktural yang memiliki kewenangan untuk mengelola dan mengembangkan zakat, waqaf, harta agama dengan tujuan untuk kemaslahatan umat, serta menjadi wali/wali pengawas terhadap anak yatim piatu dan atau pengelola harta warisan yang tidak memiliki wali berdasarkan syariat Islam. Baitul Mal dibagi kedalam empat tingkat, yaitu tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota, Kemukiman, dan Gampong.

Kehadiran Baitul Mal di Aceh sebatas pengelolaan harta agama dan formulasi ulang kewenangan BPHA atau BHA, di tambah dengan muatan ketentuan UU Nomor 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat. Untuk dapat melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Kepgub 18/2003 pasal 5, Badan Baitul Mal mempunyai fungsi: pengumpulan zakat; penyaluran zakat; pendataan muzakki dan mustahik; penelitian tentang harta agama; pemanfaatan harta

agama; peningkatan kualitas harta agama dan pemberdayaan harta agama sesuai dengan hukum syariat Islam.

4.1.2 Visi dan Misi Baitul Mal Aceh

Visi Baitul Mal Aceh adalah menjadi lembaga amil yang amanah, transparan, dan kredibel. Amanah berarti Baitul Mal Aceh berkomitmen bahwa dana zakat dan infaq yang Anda setor akan diterima oleh para mustahiq yang berhak menerima. Selanjutnya, transparan berarti Baitul Mal Aceh menjamin keterbukaan informasi dan kemudahan akses bagi *stakeholder* terhadap pengelolaan Zakat dan Infaq. Dan yang terakhir kredibel, yang berarti Baitul Mal Aceh berupaya meningkatkan kapasitas dan kemampuan untuk mengelola dana Zakat dan Infaq secara profesional dan tepat sasaran.

Adapun misi yang dilakukan Baitul Mal Aceh dalam mewujudkan visi tersebut adalah:

1. Memberikan Pelayanan Berkualitas kepada Muzakki, Mustahik, dan Masyarakat yang berhubungan dengan Baitul Mal.
2. Memberikan Konsultasi dan Advokasi Bidang Zakat, Harta Waqaf, Harta Agama, dan Perwalian/Pewarisan.
3. Meningkatkan *assessment* dan Kinerja Baitul Mal Aceh (BMA), Baitul Mal Kabupaten/Kota (BMK), Baitul Mal Kemukiman (BMKIM), dan Baitul Mal Gampong (BMG).

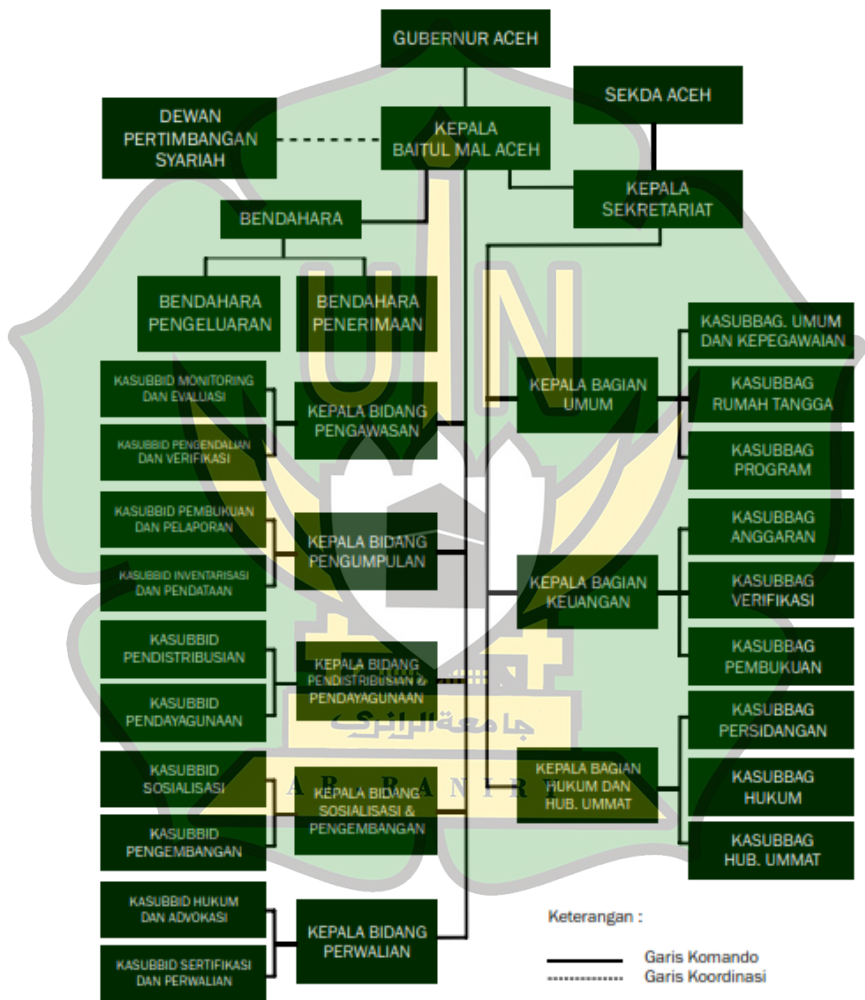
4.1.3 Struktur Organisasi Baitul Mal Aceh

Unsur utama organisasi Baitul Mal Aceh yaitu Badan Pelaksana, Dewan Pertimbangan Syariah, dan Sekretariat, menjalankan fungsi dan kewenangannya masing-masing dalam rangka pelaksanaan penyaluran dana zakat dan infaq Baitul Mal Aceh. Ketiga unsur organisasi ini secara sinergis menjalankan tugas pokok dan fungsi masing-masing dengan berpedoman kepada visi dan misi Baitul Mal Aceh yang telah ditetapkan sehingga seluruh program penyaluran zakat dan infaq dapat dilaksanakan secara optimal. Adapun fungsi dan kewenangannya adalah sebagai berikut.

1. Badan Pelaksana adalah unsur pengelola zakat, infaq, sedekah, waqaf, dan harta keagamaan lainnya serta perwalian yang dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab langsung kepada Gubernur Aceh.
2. Dewan Pertimbangan Syariah adalah unsur yang memiliki kewenangan untuk memberikan pertimbangan syar'i, pengawasan fungsional, dan menetapkan pengelolaan zakat, waqaf, dan harta keagamaan lainnya kepada Baitul Mal Aceh, termasuk Baitul Mal kabupaten/kota.
3. Sekretariat adalah penyelenggara administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan, mendukung tugas dan fungsi Baitul Mal Aceh dan menyediakan serta mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

Adapun struktur organisasi Baitul Mal Aceh dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Baitul Mal Aceh



Sumber: Baitul Mal Aceh, 2021.

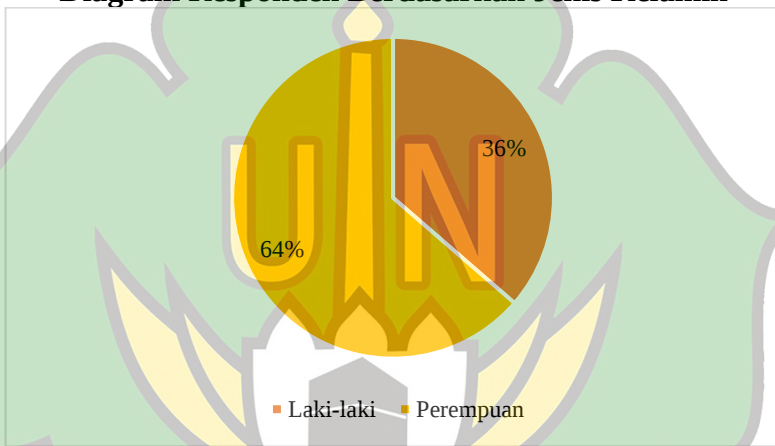
4.2 Deskriptif Karakteristik dan Tanggapan Responden

4.2.1 Karakteristik Responden

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, maka data dapat diuraikan sebagai berikut:

Gambar 4.2
Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



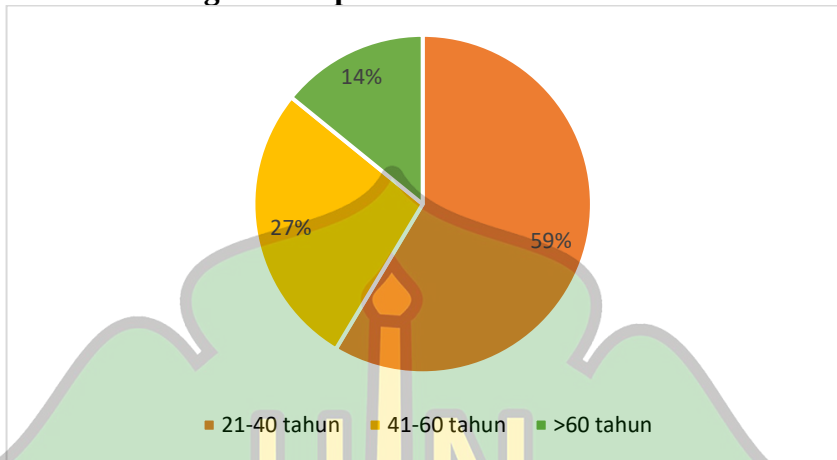
Sumber: Data Diolah, 2021.

Berdasarkan gambar 4.2 di atas menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 63 orang dengan persentase 64% dan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 36 orang dengan persentase 36%. Hal ini dikarenakan pada saat pengisian kuesioner penelitian responden dengan jenis kelamin perempuan lebih aktif dan mau menanggapi jika dibandingkan responden dengan jenis kelamin laki-laki.

2. Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia responden, maka data dapat diuraikan sebagai berikut:

Gambar 4.3
Diagram Responden Berdasarkan Usia



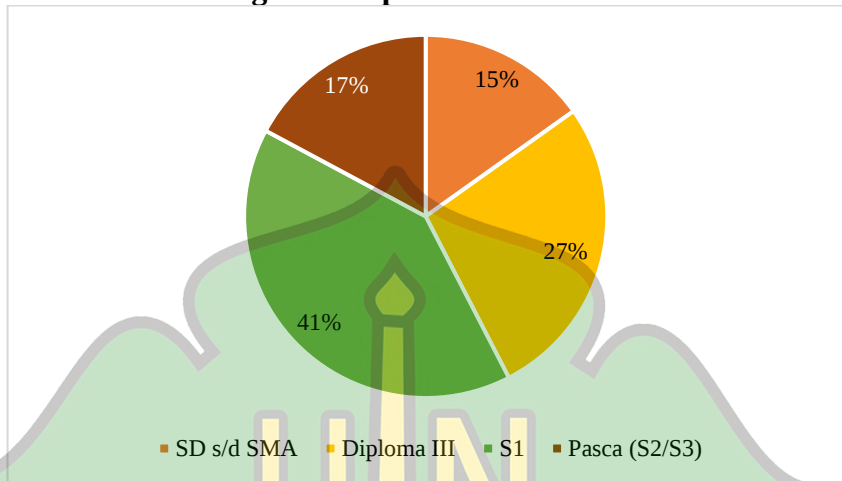
Sumber: Data Diolah, 2021.

Berdasarkan gambar 4.3 di atas menunjukkan bahwa responden dengan rentang usia 21-40 tahun berjumlah 58 orang dengan persentase 59%, responden dengan rentang usia 41-60 tahun berjumlah 27 orang dengan persentase 27%, dan responden dengan usia lebih dari 60 tahun berjumlah 14 orang dengan persentase 14%. Hal ini dikarenakan menurut Badan Pusat Statistik (BPS) rentang usia produktif dimulai dari usia 15 tahun hingga 64 tahun. Dengan puncak paling produktif adalah rentang usia > 20 tahun dan < 60 tahun. Yang berarti penelitian ini didominasi oleh responden dengan usia produktif yaitu 20-40 tahun.

3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan Pendidikan terakhir responden, maka data dapat diuraikan sebagai berikut:

Gambar 4.4
Diagram Responden Pendidikan



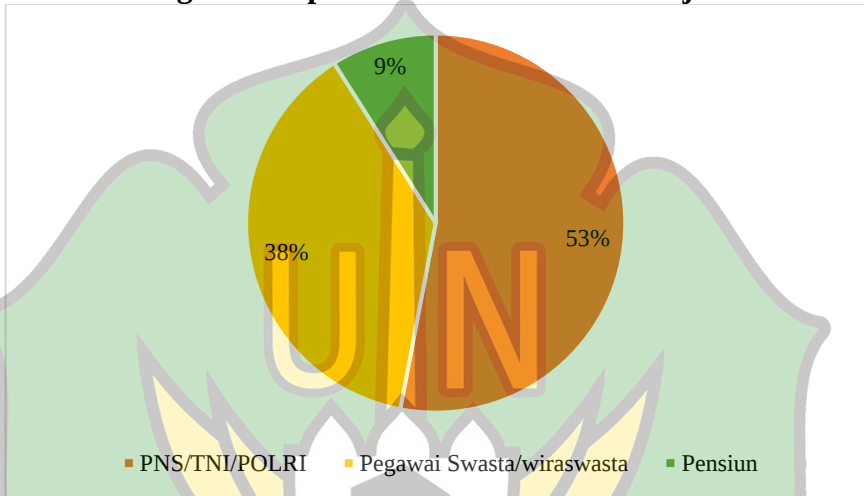
Sumber: Data Diolah, 2021.

Berdasarkan gambar 4.4 di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenjang Pendidikan SD s/d SMA sebanyak 15 orang dengan persentase 15%, responden dengan jenjang pendidikan Diploma III sebanyak 27 orang dengan persentase 27%, responden dengan pendidikan sarjana sebanyak 40 orang dengan persentase 40%, dan responden dengan jenjang pendidikan pasca sarjana sebanyak 17 orang dengan persentase 17%. Hal ini dikarenakan rata-rata responden yang ditemui dalam penelitian ini adalah responden dengan jenis pekerjaan PNS yang memiliki dengan jenjang pendidikan sarjana. Hal ini didukung oleh data yang disampaikan Badan Kepegawaian Negara (BKN), bahwa pada tahun 2020 jumlah PNS yang memiliki jenjang Pendidikan sarjana/starata 1 (S-1) adalah sebanyak > 2 juta orang.

4. Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan responden, maka data dapat diuraikan sebagai berikut:

Gambar 4.5
Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan



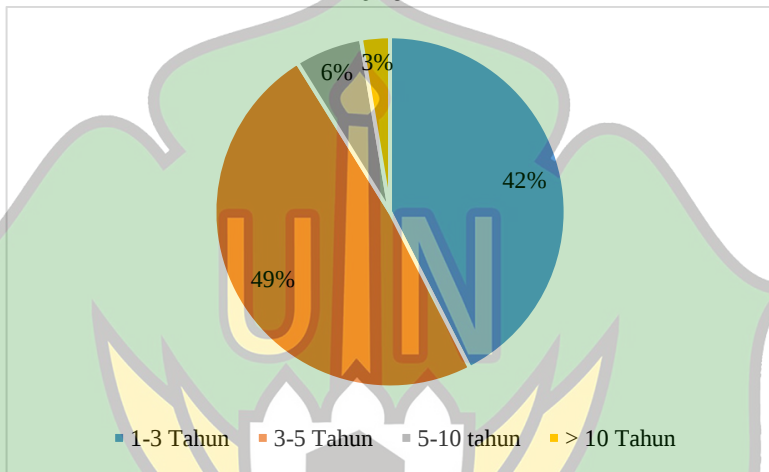
Sumber: Data Diolah, 2021.

Berdasarkan gambar 4.5 di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 43 orang dengan persentase 53%, responden dengan jenis pekerjaan sebagai pegawai sebanyak 38 orang dengan persentase 38%, dan responden dengan jenis pekerjaan sebagai pensiun sebanyak 9 orang dengan persentase 9%. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini PNS merupakan responden terbanyak yang ditemui. Hal ini juga didukung oleh regulasi yang mengharuskan PNS wajib dikenakan zakat harta sebesar 2,5%.

5. Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Muzakki

Berdasarkan berapa lama responden menjadi muzakki, maka data dapat diuraikan sebagai berikut:

Gambar 4.6
Diagram Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Muzakki



Sumber: Data Diolah, 2021.

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa responden berdasarkan lama responden menjadi muzakki Baitul Mal Aceh dengan rentang waktu 1-3 tahun sebanyak 48 orang dengan persentase 48%. Responden 3-5 tahun sebanyak 55 orang dengan persentase 49%. Responden dengan rentang waktu 5-10 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 6%, responden dengan rentang waktu > 10 tahun sebanyak 3 orang dengan persentase 3%.

4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian

1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan

Variabel kinerja karyawan terdiri atas beberapa indikator yang menjadi komponen dari pembentuk variabel. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Jawaban Variabel Kinerja Karyawan

Indikator	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Setuju	Sangat Setuju	Rata-rata
Kualitas						
X1	0	0	7	72	20	4.13
X2	0	0	6	69	24	4.18
X3	0	1	4	78	16	4.10
Kuantitas						
X4	0	1	8	69	21	4.11
X5	0	5	27	47	20	3.83
Ketepatan waktu						
X6	2	0	11	63	23	4.06
X7	0	2	2	70	25	4.19
Efektivitas						
X8	0	1	8	73	17	4.07
X9		3	8	49	28	3.70
Kemandirian						
X10	0	2	5	50	31	3.78
X11	1	2	4	54	27	3.72
Komitmen						
X12	1	0		53	30	3.79
X13	1	0	3	46	38	3.88
Kinerja Karyawan						3.96

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata variabel kinerja karyawan adalah 3,96 (dibulatkan menjadi 4). Artinya rata-rata jawaban pada variabel kinerja karyawan Baitul Mal Aceh adalah setuju.

2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Muzakki

Variabel kepuasan muzakki terdiri atas beberapa indikator yang menjadi komponen dari pembentuk variabel. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Jawaban Variabel Kepuasan Muzakki

Indikator	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Setuju	Sangat Setuju	Rata-rata
Kesesuaian harapan						
Y1	0	2	4	64	29	4.21
Y2	0	0	5	65	29	4.24
Y3	0	0	7	68	24	4.17
Minat berkunjung kembali						
Y4	0	1	7	65	26	4.17
Y5	0	1	17	64	17	3.98
Y6	0	2	18	56	23	4.01
Kesediaan merekomendasi						
Y7	0	0	7	55	37	4.30
Kepuasan Muzakki						4.16

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata variabel kepuasan muzakki adalah 4,16. Artinya rata-rata jawaban pada variabel kepuasan muzakki Baitul Mal Aceh adalah setuju.

4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Berikut pengujian validitas pada variabel bebas yaitu kinerja karyawan (X), dan variabel terikat yaitu kepuasan muzakki (Y). Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kinerja Karyawan	X1	0,825	0,1975	Valid
	X2	0,793		Valid
	X3	0,788		Valid
	X4	0,754		Valid
	X5	0,698		Valid
	X6	0,787		Valid
	X7	0,733		Valid
	X8	0,715		Valid
Kepuasan Muzakki	Y1	0,493	0,1975	Valid
	Y2	0,659		Valid
	Y3	0,573		Valid
	Y4	0,562		Valid
	Y5	0,702		Valid
	Y6	0,686		Valid
	Y7	0,443		Valid

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yang membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, jumlah sample (n) dalam penelitian ini yaitu 99, maka df

= $99 - 2 = 97$ dengan alpha 5% sehingga didapat $r_{\text{tabel}} = 0,1975$. Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan adalah valid.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten yang akan dilakukan secara statistik. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, maka kuesioner dapat dikatakan reliable sebaliknya jika *Cronbach's Alpha* $< 0,60$, maka kuesioner dalam penelitian ini tidak reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas sebagaimana yang terdapat pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cut of Value	Keterangan
Kinerja Karyawan	0,887	0.60	Reliabel
Kepuasan Muzakki	0,842	0.60	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat disimpulkan seluruh nilai *Cronbach's Alpha* melebihi nilai Alpha. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan/pertanyaan dalam instrumen yang digunakan dapat dinyatakan reliabel.

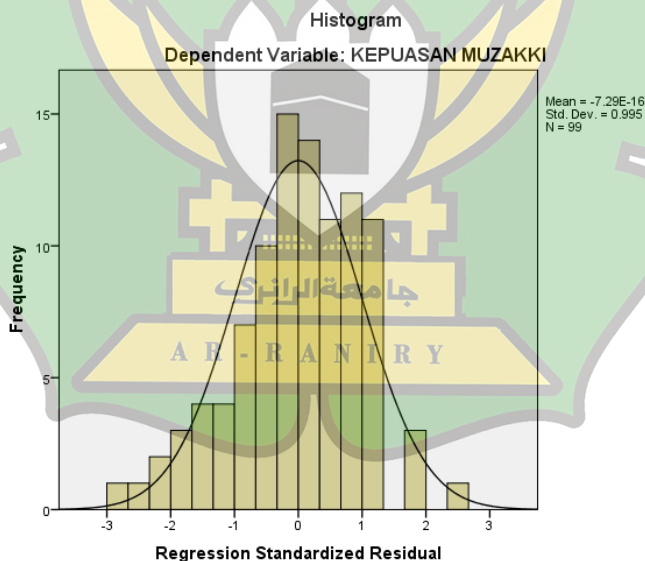
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Hasil Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas bertujuan untuk menguji sebuah model regresi apakah variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode analisis grafik histogram dan metode *normal probability plot*. Berikut gambar 4.7 adalah pengujian menggunakan analisis grafik histogram.

Gambar 4.7

Histogram



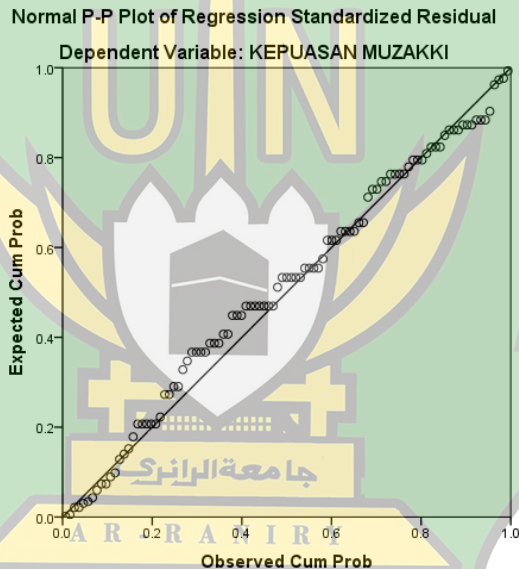
Sumber: Data diolah, 2021.

Hasil grafik histogram pada Gambar 4.7 menunjukkan bahwa garis pada grafik histogram tersebut melengkung secara

standar normalnya, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian ini berdistribusi normal atau dengan kata lain grafik ini memberikan pola distribusi normal yang mendekati normal. Artinya residual terdistribusi secara normal.

Pada Gambar 4.8 grafik normal *probability plot* menunjukkan bahwa titik-titik mengikuti arah garis diagonal, artinya residual terdistribusi secara normal.

Gambar 4.8
Normal probability plot



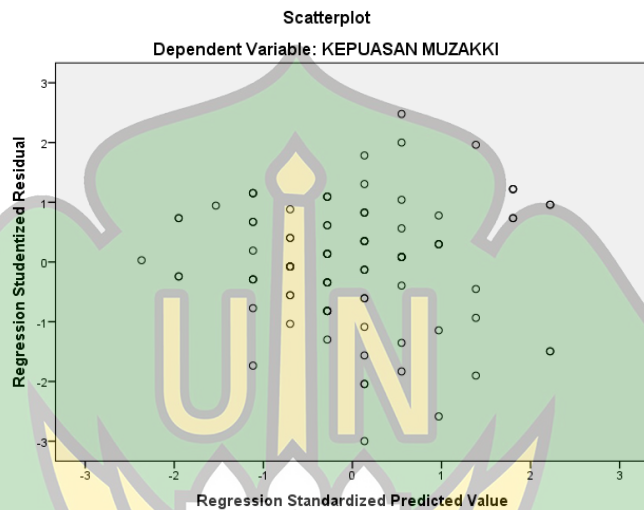
Sumber: Data diolah, 2021.

4.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian untuk melihat apakah terdapat kesamaan variabel dari pegamatan yang satu ke

pengamatan yang lainnya. Berikut gambar 4.9 adalah pengujian heteroskedasitas.

Gambar 4.9
Uji heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan gambar 4.9 di atas menunjukkan bahwa data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa model terbebas dari asumsi heteroskedastisitas karena sebaran titik-titik dalam plot tidak menunjukkan adanya suatu pola tertentu.

4.5 Hasil Analisis Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut adalah hasil analisis regresi linear sederhana.

Tabel 4.6
Hasil Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	10.951	2.900	
	Kinerja Karyawan	.555	.089	.537

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 10,951 yang berarti apabila variabel kinerja karyawan baitul mal bernilai 0 maka variabel kepuasan muzakki akan bernilai 10,951.
2. Koefisien Kinerja Karyawan sebesar 0,555 yang berarti jika variabel Kinerja Karyawan naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan muzakki akan mengalami peningkatan sebesar 0,555.

4.6 Hasil Uji Hipotesis (Uji-t)

Uji parsial (Uji-t) bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial (individu). Adapun hasil pengujian tersebut ialah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji-t

Model		T	Sig.
1	(Constant)	3.776	.000
	Kinerja Karyawan	6.271	.000

Sumber: Data diolah, 2021.

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, dapat diketahui bahwa pengujian secara parsial dengan membandingkan nilai t hitung

dengan nilai t tabel dan nilai sig. dengan nilai alpha yakni 0,05. Dikatakan berpengaruh signifikan jika nilai t hitung > dari nilai t tabel dan nilai sig. < 0,05. Adapun t tabel dalam penelitian ini dengan nilai n = 99 dan taraf kepercayaan 95% (alpha = 0,05) didapati nilai t tabel sebesar 1,98424). Berdasarkan ketentuan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan muzakki. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,271 > 1,98424$) dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Besarnya pengaruh kinerja karyawan adalah sebesar 0,555 yang berarti jika variabel Kinerja Karyawan naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan muzakki akan mengalami peningkatan sebesar 0,555.

4.7 Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Adapun hasil dari pengujian R^2 (R-Square) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.537 ^a	.288	.281	2.102

Sumber: Data diolah, 2021

Dari Tabel 4.8 tersebut dapat disimpulkan bahwa angka R Square (R^2) sebesar 0,288, artinya bahwa 28,8% variabel dependen kepuasan muzakki pada Baitul Mal Aceh mampu dijelaskan oleh

variabel independen, yaitu kinerja karyawan. Sedangkan sisanya sebesar 72,2% lagi dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya seperti kualitas pelayanan, citra perusahaan, transparansi pengelolaan zakat, profesionalitas amil zakat, dan komunikasi amil zakat yang dianggap memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan muzakki.

4.8 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan diatas didapatkan bahwa semua uji asumsi klasik yaitu uji normalitas dan uji heteroskedastisitas pada data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini telah terpenuhi. Sehingga dapat dilanjutkan pengujian dengan analisis regresi sederhana dan pengujian hipotesis.

Adapun hasil pengujian secara parsial didapatkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,271 > 1,98424$) dan tingkat signifikannya sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima yang artinya bahwa kinerja karyawan Baitul Mal Aceh berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Muzakki. Oleh karena itu, kinerja karyawan berbanding lurus dengan kepuasan muzakki, yang berarti bahwa semakin baik kinerja karyawan Baitul Mal Aceh maka dapat meningkatkan kepuasan muzakki sebesar 0,555, sebaliknya semakin buruk kinerja karyawan Baitul Mal Aceh maka dapat menurunkan kepuasan muzakki tersebut.

Dari hasil uji koefisien determinasi juga didapatkan bahwa 28,8% variabel dependen kepuasan muzakki pada Baitul Mal Aceh mampu dijelaskan oleh variabel independen, yaitu kinerja karyawan.

Sedangkan sisanya sebesar 72,2% lagi dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya seperti kualitas pelayanan, citra perusahaan, transparansi pengelolaan zakat, profesionalitas amil zakat, dan komunikasi amil zakat yang dianggap memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan muzakki.

Kepuasan muzakki yang dipengaruhi oleh kinerja karyawan pada Baitul Mal Aceh ini tertuang dalam bentuk pelayanan yang diberikan kepada muzakki tersebut. Maka jika Baitul Mal Aceh memiliki karyawan dengan tingkat kinerja yang maksimal dan memberikan pelayanan yang baik tentu akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan muzakki. Kinerja karyawan yang baik akan mencerminkan citra Baitul Mal Aceh dan menentukan apakah Baitul mal Aceh tersebut mampu memberikan kepuasan kepada para muzakki.

Karyawan Baitul Mal Aceh saat ini sudah memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada muzakki. Hal ini berdasarkan jawaban dari penilaian muzakki itu sendiri, di mana rata-rata jawaban 99 muzakki terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 3,96 (dibulatkan menjadi 4). Artinya jawaban para muzakki mengarah pada persepsi setuju pada pernyataan yang diberikan.

Adapun pernyataan dengan nilai rata-rata paling tinggi sebesar 4,19 adalah pernyataan nomor 7 yang menyatakan “Karyawan cenderung tidak menunda-nunda waktu dalam bekerja”. Pernyataan inilah yang paling dianggap setuju oleh responden. Artinya semua karyawan Baitul Mal Aceh sudah dapat menerapkan

manajemen waktu yang baik sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat selesai dengan tepat waktu, sehingga karyawan Baitul Mal Aceh memiliki kinerja tugas yang sangat baik.

Selain itu, para muzakki juga menyatakan bahwa mereka puas dengan kinerja karyawan Baitul Mal Aceh. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata jawaban 99 muzakki adalah sebesar 4,16, yang artinya bahwa jawaban para muzakki mengarah pada persepsi setuju pada pernyataan yang diberikan. Adapun pernyataan dengan nilai rata-rata paling tinggi sebesar 4,30 adalah pernyataan nomor 7 yang menyatakan “Saya akan merekomendasikan ke teman dan keluarga untuk membayar zakat di Baitul Mal Aceh”. Pernyataan inilah yang paling dianggap setuju oleh responden. Artinya para muzakki sudah merasakan kepuasan terhadap kinerja karyawan yang menimbulkan kepercayaan muzakki kepada Baitul Mal Aceh, sehingga para muzakki akan merekomendasikan untuk membayar zakat pada Baitul Mal Aceh kepada kerabatnya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu Utomo (2009), Ismiyati (2010), Virgiawansyah, Utomo, dan Rosyid (2017), dan Riswanda (2020) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan muzakki. Namun, berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Azkia (2020) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan muzakki.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa secara parsial kinerja karyawan Baitul Mal Aceh berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki. Yang artinya semakin bagus kinerja karyawan Baitul Mal Aceh maka semakin tinggi kepuasan muzakki. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,271 > 1,98424$) dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Besarnya pengaruh kinerja karyawan Baitul Mal Aceh terhadap kepuasan muzakki adalah sebesar 0,555.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah serta ilmu pengetahuan tentang kegiatan Baitul Mal Aceh dalam memberikan pelayanan dalam bentuk kinerja yang maksimal. Kajian tentang Baitul Mal Aceh dalam meningkatkan kepuasan muzakki sudah cukup banyak ragamnya. Namun baru sedikit riset yang spesifik fokus terhadap korelasi antara kinerja dan

kepuasan. Umumnya kepuasan muzakki diukur melalui kualitas pelayanan, namun penelitian ini menggunakan kinerja sebagai indikator yang mengukur kepuasan. Oleh karena itu penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi terbaru tentang pengaruh kinerja karyawan Baitul Mal Aceh terhadap kepuasan Muzakki.

2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas objek penelitian pada lembaga keuangan syariah lainnya dengan mempertimbangkan variabel kinerja sebagai pengukur kepuasan. Selain juga juga dapat menambah variabel lainnya seperti kualitas pelayanan, citra perusahaan, transparansi pengelolaan zakat, profesionalitas amil zakat, dan komunikasi amil zakat yang dianggap memiliki pengaruh terhadap kepuasan.
3. Bagi Baitul Mal Aceh, hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat melalui analisis yang telah dipaparkan oleh peneliti kepada pihak-pihak yang berperan dalam meningkatkan kepuasan muzakki. Dan melalui kajian ini masyarakat juga pada umumnya diharapkan dapat membayarkan zakatnya pada Baitul Mal Aceh, karena kinerja karyawannya sudah dapat meningkatkan kepuasan muzakki.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran dan Terjemahan.

Al-Arif, M. Nur Rianto. (2011). *Dasar-dasar Ekonomi Islam*. Solo: Era Adicitra Intermedia.

Amalia, Euis. (2018). The Shariah Governance Framework For Strengthening Zakat Management in Indonesia: A Critical Review of Zakat Regulations. *International Conference on Law and Justice (ICLJ 2017)*. (162):133-38.

Arsyad, Lincolin. (2004). *Ekonomi Pembangunan Edisi Keempat*. Yogyakarta: STIE YKPN.

Dahlan, Abdul Aziz. (1999). *Ensiklopedi Hukum Islam*. Jakarta: Ikhtiar Baru Van Hoepe.

Djazuli, A. dan Yadi Janwari. (2002). *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Ghozali, Iman. (2016). *Analisis Multivariaet dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasibuan, Malayu. (2011). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Handaru. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di RS.X. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. 4(1), pp:117-135.

Kwenin, Daisy Of osuhene. (2016). Relationship Between Work Environment, Career.

Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2006). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Moeheriono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi: Competency Based Human Resource Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mufti, Aries dan Muhammad Syakir Sula. (2008). *Amanah Bagi Bangsa Konsep Sistem Ekonomi Syariah*. Penerbit Masyarakat Ekonomi Syariah.
- Mufraini, M. Arief. (2006). *Akuntansi dan Manajemen Zakat: Mengkomunikasikan Kesadaran dan Membangun Jaringan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Rivai, Veithzal. (2008). *Islamic Financial Management*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Robbins, Stefen P. & Decenzo. (2006). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Ed.2. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- _. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Analisis Validitas dan Asumsi Klasik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Umar, Husein. (2007). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zallum, Abdul Qadim. (1983). *Al Amwal Fi Daulah Alkhiafiah*. Cetakan I, Darul Ilmi lil Malayin. Beirut.
- M.Hasbi Al-Shiddieqy, *Pedoman Zakat*, (Jakarta: bulan bintang), 1970.
- Shaleh Al Fauzi, *Fiqh sehari-hari*, (jakarta: Gema Insani, 2005), cet.1, h. 280.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Kepada Yth,

Muzakki Baitul Mal Kota Banda Aceh

Dengan Hormat,

Saya yang bernama Putri Ramadhani mahasiswa Perbankan Syariah, FEBI, UIN Ar-Raniry dengan Nim 170603185 sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi “Pengaruh Kinerja Baitul Mal Aceh Terhadap Kepuasan Muzzaki (Studi Pada Baitul Mal Aceh)”. Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bpk/Ibu atau Saudara/i dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang Bpk/Ibu Sdr/i lakukan berkaitan dengan apa yang Bpk/Ibu Sdr/i rasakan. Data dan identitas responden akan dirahasiakan.

Semoga partisipasi yang Bpk/Ibu Sdr/i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kinerja Baitul Mal. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Peneliti

Putri Ramadhani

IDENTITAS RESPONDEN

CARA PENGISIAN ANGKET

Berikan tanggapan anda terhadap pertanyaan-pertanyaan atau uraian dibawah ini sesuai dengan petunjuk.

Bagian Pertama:

Petunjuk: pilihlah satu atau jawaban yang sesuai dengan anda, dengan memberikan tanda *check* (✓).

1. Jenis kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

2. Usia responden

☐ < 20 tahun

☐ 21-40 tahun

☐ 41-60 tahun

☐ > 60 tahun

3. Pendidikan terakhir

☐ SD s/d SMA

☐ D3

☐ S1

☐ Pasca (S2/S3)

4. Pekerjaan

☐ PNS/TNI/POLRI

☐ Pegawai swasta

☐ Wiraswasta

☐ Ibu rumah tangga

☐ Nelayan

☐ Petani

5. Sudah berapa lama menjadi muzakki pada Baitul Mal Kota Banda Aceh?

☐ < 1 tahun

☐ 1-3 tahun

☐ 3-10 tahun

☐ > 10 tahun

Bagian Kedua:

Petunjuk: Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda *check* (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara. Penilaian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut ini: Mulai dari skala 1 sampai dengan 5 semakin besar angka yang anda pilih semakin puas, dan sebaliknya.

SS	: Sangat Setuju	Nilai 5
S	: Setuju	Nilai 4
R	: Ragu-ragu	Nilai 3
TS	: Tidak Setuju	Nilai 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	Nilai 1

1. Kinerja Baitul Mal

No.	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
Kualitas						
1	Karyawan bekerja mengikuti standar Baitul Mal					
2	Karyawan cenderung teliti dalam melaksanakan tugas					
3	Karyawan bekerja dengan disiplin tinggi dan penuh dedikasi					
Kuantitas						
4	Karyawan tanggap dalam menanggapi kebutuhan muzakki					
5	Karyawan melayani dengan ramah dan penuh sopan santun					
Ketepatan waktu						
6	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan cepat, akurat, dan terpercaya					
7	Karyawan cenderung tidak menunda-nunda waktu dalam bekerja					
Efektivitas						
8	Karyawan mengerjakan pekerjaannya dengan maksimal					

9	Muzakki merasa pelayanan yang di berikan karyawan sudah efektif					
Kemandirian						
10	Karyawan mengandalkan diri sendiri dalam melakukan pelayanan					
11	Muzakki merasa karyawan Baitul Mal dapat diandalkan					
Komitmen						
12	Karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan					
13	Karyawan bekerja dengan sepenuh hati dalam memberikan pelayanan					

2. Kepuasan Muzakki

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
Kesesuaian harapan						
1	Saya merasa puas terhadap layanan oleh pihak Baitul Mal					
2	Saya merasa puas karyawan terampil dan berpengalaman					
3	Saya puas terhadap kinerja sistem dan jaringan di Baitul Mal					
Minat berkunjung kembali						
4	Saya merasa senang melakukan transaksi zakat di Baitul Mal dan saya akan berkunjung kembali.					
5	Baitul Mal memberi kemudahan bagi saya dalam menyalurkan zakat					
6	Saya yakin bahwa melakukan pembayaran zakat melalui Baitul Mal Aceh adalah keputusan yang baik					
Kesediaan merekomendasi						
7	Saya akan merekomendasikan ke teman dan keluarga untuk membayar zakat di Baitul Mal Aceh					

Lampiran 2 Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Muzakki	29.09	2.479	99
Kinerja Karyawan	32.68	2.398	99

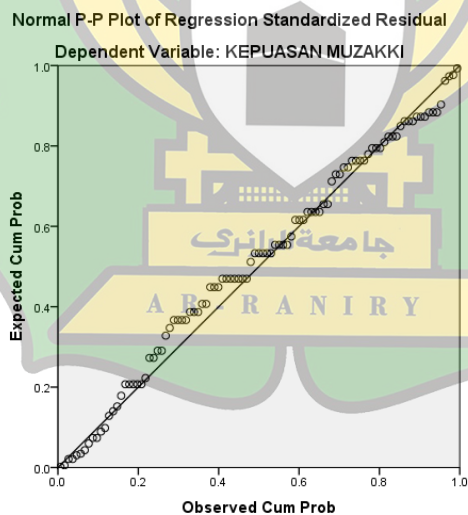
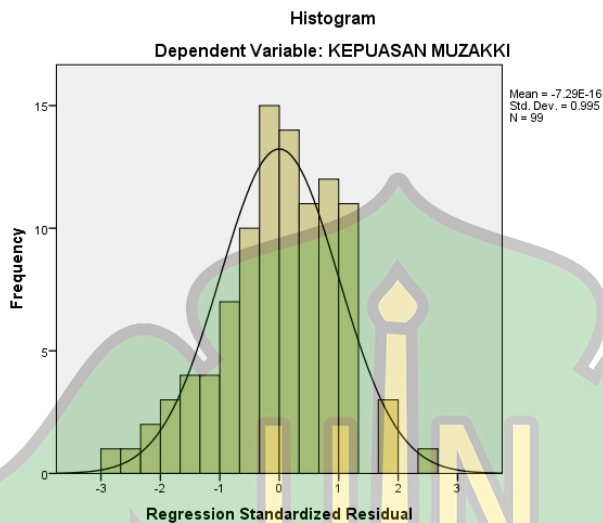
Lampiran 3 Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kinerja Karyawan	X1	0,825	0,1975	Valid
	X2	0,793		Valid
	X3	0,788		Valid
	X4	0,754		Valid
	X5	0,698		Valid
	X6	0,787		Valid
	X7	0,733		Valid
	X8	0,715		Valid
Kepuasan Muzakki	Y1	0,493	0,1975	Valid
	Y2	0,659		Valid
	Y3	0,573		Valid
	Y4	0,562		Valid
	Y5	0,702		Valid
	Y6	0,686		Valid
	Y7	0,443		Valid

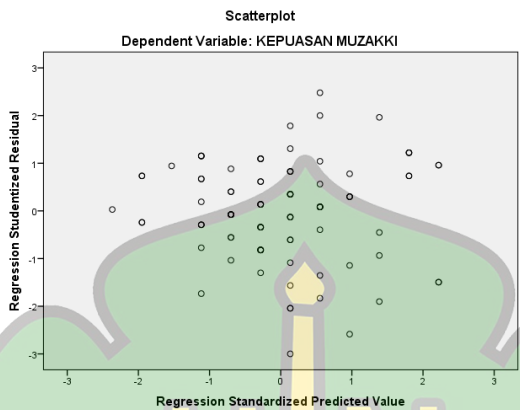
Lampiran 4 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cut of Value	Keterangan
Kinerja Karyawan	0,887	0.60	Reliabel
Kepuasan Muzakki	0,842	0.60	Reliabel

Lampiran 5 Uji Normalitas



Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 7 Analisis Regresi Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	10.951	2.900	
	Kinerja Karyawan	.555	.089	.537

Lampiran 8 Uji Hipotesis (Uji-t)

Model		T	Sig.
1	(Constant)	3.776	.000
	Kinerja Karyawan	6.271	.000

Lampiran 9 Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.537 ^a	.288	.281	2.102

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Putri Ramadhani
NIM : 170603185
Tempat/Tanggal Lahir : Durung, aceh besar 01011998
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswa
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Ds. Durung, Kec. Mesjid Raya, Kab. Aceh
Besar
Email : putriramadani389@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD : Min 34 Durung
SMP : MTsN Tringgadeng
SMA : SMAN 1 Ingin Jaya
Perguruan Tinggi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Banda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah : Alm M.Yunus Amin
Nama Ibu : Nurmala
Alamat Orang Tua : Ds. Durung, Kec. Mesjid Raya, Kab. Aceh
Besar

Demikianlah biodata ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banda Aceh, 24 Desember 2021
Penulis,

Putri Ramadhani