

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan *Muzakki* Menjadi Nasabah Di BAZNAS Kota Makassar**

**Suharli<sup>1</sup>, Bahariska<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Parahikma Indonesia (IPI)  
Gowa, Jl. Mustafa Dg. Bunga No.191 Paccinongan Gowa  
e-mail : <sup>1</sup>army.mks05@gmail.com, <sup>2</sup>bahariska147@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan muzakki menjadi pelanggan. Jenis penelitian yang populasinya adalah seluruh muzakki BAZNAS kota Makassar, sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik pengumpulan sampel yaitu simple random sampling. Pengumpulan data melalui observasi dan dalam bentuk kuisisioner menggunakan teknik analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan muzakki dibuktikan dengan nilai t hitung 2,651, nilai signifikansi  $0,009 < 0,05$ . perhitungan dilakukan untuk mengukur variabel bebas dan variabel terikat yang dapat dijelaskan dengan model regresi linier sederhana. Dan hasil regresi diperoleh nilai R Square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,567 yang artinya variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini berpengaruh 56,7% terhadap keputusan muzakki, sedangkan sisanya 44,3% dipengaruhi oleh faktor lain. tidak diperiksa oleh peneliti.

Implikasi dari penelitian ini diharapkan kepada para muzakki BAZNAS Kota Makassar untuk melihat dan menentukan beberapa poin penting untuk memutuskan salah satunya adalah gaya analitis yang merupakan kekuatan atau titik pengambilan keputusan yang mendalam dengan prioritas tinggi untuk vanguard toleransi dan cara berpikir rasional.

*Kata kunci: Kualitas pelayanan, keputusan muzakki.*

### **PENDAHULUAN**

Zakat sebagai rukun Islam ketiga merupakan instrumen penting dalam agama Islam yang berguna sebagai pengantar saluran kekayaan dari tangan

yang berkecukupan' ke tangan 'yang tidak berkecukupan'. Zakat bisa dikatakan tradisi umat islam formal yang ditujukan untuk membuat penyesuaian dan keadilan untuk rakyat, agar derajat kehidupan masyarakat dapat di tingkatkan (Rahmawati, 2013). Jenis harta yang wajib dikeluarkan zakatnya (zakat maal) sudah diatur pokok-pokoknya baik dalam al-Qur'an maupun sunnah Rasulullah yaitu: emas, perak dan uang.

Zakat disyariatkan di tahun kedua Islam dekat dengan masa puasa Ramadhan. Ini adalah kewajiban, salah satu rukun Islam. Tak perlu dikatakan, karena Alquran, Hadis dan Alkitab (dengan persetujuan ulama) memiliki argumen yang beragam. Dalil yang menyatakan wajibnya zakat di antaranya terdapat dalam QS. Al-Baqarah: 43

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ

*“Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku”* (Pentashihan, 2013).

Perintah zakat ini berulang di dalam Al Qur'an dalam berbagai ayat sampai berulang hingga 32 kali. Begitu pula dalam hadits ditunjukkan mengenai wajibnya melalui hadits dari Ibnu 'Umar *radhiyallahu 'anhuma*, ia berkata bahwa Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam* bersabda,

بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ ، وَإِقَامِ الصَّلَاةِ ، وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ ، وَالْحَجِّ ، وَصَوْمِ رَمَضَانَ ،

*“Islam dibangun di atas lima perkara: bersaksi bahwa tidak ada ilah (sesembahan) yang berhak disembah melainkan Allah dan Muhammad adalah utusan-Nya; menegakkan shalat; menunaikan zakat; menunaikan haji; dan berpuasa di bulan Ramadhan.”* (HR. Bukhori no. 8 dan Muslim no. 16)

Oleh karena itu, manusia sebagai khalifah wajib menunaikan zakat tersebut pada pihak yang berwenang untuk menerima. Dilihat melalui proses pengalihan kelayakan pemilik zakat, harta zakat beralih hak milik dari pemilik harta (*Muzakki*), melalui Badan Amil atau secara tatap muka, pada kepemilikan Allah SWT melewati *mustahiq* zakat, sehingga Zakat sebagai ibadah.

Dari penjelasan diatas. *Muzakki* bisa saja dari para pekerja kantoran, professional, pemilik modal , yang mempunyai saham, wirausahawan (i) dan lain-lain. Dengan dimengertinya standar dari *Muzakki* ini semoga setiap umat Islam yang memiliki harta, jiwanya akan terpanggil untuk membilang dan melihat sendiri, apakah termasuk manusia yang wajib menunaikan zakat atau tidak, hingga tidak ditunggu untuk diingatkan oleh orang lain. Di lain sisi, ini juga diharapkan dapat mempermudah pemerintah, khususnya Badan Amil Zakat untuk mengumpulkan *Muzakki* sebanyak mungkin.

Data BAZNAS tahun 2016 mengungkap bahwa total penghimpunan dana zakat, infaq dan sedekah oleh Unit Pengumpul Zakat (UPZ) seluruh Indonesia telah mencapai lebih dari 5 Triliun rupiah. Namun jika dibandingkan dengan potensi zakat nasional yang totalnya mencapai 217 Triliun rupiah angka ini baru mencapai 1,7% dari total perolehan yang ada (BAZNAS, 2017). Pada tahun 2011-2015 peningkatan penerimaan dana zakat tidak sebanding dengan peningkatan potensi zakat yang ada. Terjadi perbandingan yang sangat besar antara potensi penerimaan zakat dan realisasi penerimaan dana zakat yakni hanya 1% dari total potensi penerimaan yang ada.

Swasta (2000:111) mengungkapkan terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan jasa dari suatu lembaga yakni : lokasi yang strategis, pelayanan yang baik, kemampuan

tenaga penjualnya, promosi yang dilakukan, dan penggolongan jenis barang/jasanya. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) juga harus mampu secara professional menarik para muzaki dengan mutu layanan yang memuaskan (Canggih, 2017).

Pada observasi awal, penulis melihat bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah faktor utama yang paling mempengaruhi keputusan *Muzakki* untuk berzakat di Badan Amil Zakat (BAZ) atau Lembaga Amil Zakat (LAZ). Beranjak dari seluruh penjelasan di atas, belum ada yang melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan terhadap keputusan *Muzakki* menjadi nasabah di BAZNAS Kota Makassar. Alasan penulis memilih BAZNAS Kota Makassar sebagai tempat penelitian, karena lokasi kantor BAZNAS Kota Makassar yang mudah ditempuh juga karena pelayanan pegawai baznas yang menurut penulis ramah dan mudah menangkap apa maksud dari permintaan nasabah (*muzakki*).

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **A. Definisi Operasional**

Sebagai upaya memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian ini, maka penelitian ini mendefinisikan beberapa istilah, antara lain:

#### **1. Kualitas pelayanan**

Kualitas atau Mutu adalah tingkat baik atau buruknya sebuah taraf ataupun derajat sesuatu (Wikipedia, 2019). Istilah ini banyak dipergunakan dalam rekayasa, manufaktur dan bisnis dalam kaitannya dengan metode atau teknik serta konsep untuk memperbaiki kualitas produk dan jasa yang dihasilkan. Jadi, kualitas pelayanan menurut penulis adalah kondisi atau tingkat baik atau buruknya tindakan seseorang dalam melakukan penawaran untuk memikat pihak lain.

## 2. *Muzakki*

*Muzakki* adalah bentuk *isim fa'il* dari kata *zaka* yang berarti berkah, tumbuh, bersih, dan baik. Dari segi istilah fiqih *muzakki* adalah orang-orang yang berkewajiban menunaikan zakat ((KBBI)). *Muzakki* juga adalah orang yang mempunyai kepemilikan harta yang mencapai nishab dan juga haul.

## 3. Nasabah

Nasabah menurut UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, pasal 1 ayat 16. Adalah pihak yang menggunakan produk/jasa Bank syariah dan atau UUS. Nasabah juga disebut dengan konsumen sehingga penulis mengaitkan nasabah dengan UU perlindungan Konsumen. Di daam UU No. 8 tahun 1999, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perjualbelikan (Fauzi, 2018).

Diyah Safitri, Ahmad Nurkhin (2019) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki* melalui kepuasan *muzakki* dan kepercayaan *muzakki*” hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan *muzakki* tidak berpengaruh terhadap loyalitas *muzakki*, kepercayaan *muzakki* berpengaruh terhadap loyalitas *muzakki*, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki*, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki*, kepuasan *muzakki* tidak memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki*, dan terakhir kepercayaan *muzakki* memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki*.

Topik penelitian saat ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan *muzakki* menjadi nasabah di BAZNAS Kota Makassar.

Berdasarkan ruang lingkup ini, teori yang dijadikan landasan teori adalah *Consumer Decision Model*. *Consumer Decision Model* yang sering disebut dengan *Engel-Blackwell-Miniard Model* pertama kali di buat oleh Engel, Kollat, dan Blackwell pada tahun 1968. Model dibentuk dari proses pengambilan keputusan: munculnya kewajiban, kemudian diikuti dengan pencarian informasi, baik secara internal maupun secara eksternal. Keputusan *muzakki* ini dipengaruhi oleh 2 (dua) faktor , pertama variabel lingkungan eksternal yang terdiri atas budaya, kelas sosial, pengaruh orang lain, keluarga, dan situasi. Kedua, variabel individu yang terdiri atas motivasi, pengetahuan, gaya hidup, nilai dan sikap serta kepribadian. (Bray, 2009).

*Consumer Decision Model* menjadi penting dalam penelitian ini karena digunakan untuk menjelaskan bagaimana pengambilan keputusan *muzakki* yang di pengaruhi oleh kualitas pelayanan BAZNAS Kota Makassar, baik dengan karakteristik sederhana ataupun kompleks. Permasalahan *muzakki* yang kompleks diperlukan mencari informasi eksternal yang ekstensif. Sementara permasalahan *muzakki* yang sederhana dapat hanya bergantung kepada pencarian internal baik dari segi memori ataupun pengalaman terdahulu.

## **B. Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan suatu keadaan yang mempengaruhi produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta tepat pada penyampaiannya dalam menjajarkan keinginan konsumen (Tjiptono, 2007).

Adapun indikator dari kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (berwujud)
  - a. Penampilan petugas atau aparatur BAZNAS dalam melayani *muzakki*
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas atau aparatur BAZNAS dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses *muzakki* dalam melakukan permohonan pelayanan
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Realibility* (kehandalan)
  - a. Kecermatan petugas BAZNAS dalam melayani *muzakki*
  - b. Memiliki standar pelayanan yang mudah dipahami
  - c. Kemampuan petugas BAZNAS dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan kepada *muzakki*
  - d. Keahlian petugas BAZNAS dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiviness* (ketanggapan)
  - a. Merespon setiap *muzakki* yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas BAZNAS melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas BAZNAS melakukan pelayanan dengan tepat
  - d. Petugas BAZNAS melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas BAZNAS melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan dari *muzakki* di respon cepat oleh petugas BAZNAS.
4. *Assurance* (jaminan)

- a. Petugas BAZNAS memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,
  - b. Petugas BAZNAS memberikan jaminan biaya dalam pelayanan,
  - c. Petugas BAZNAS memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan,
  - d. Petugas BAZNAS memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Emphaty* (empati)
- a. Mendahulukan kepentingan *muzakki*,
  - b. Petugas BAZNAS melayani dengan sikap ramah,
  - c. Petugas BAZNAS melayani dengan sikap sopan santun,
  - d. Petugas BAZNAS melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan),
  - e. Petugas BAZNAS melayani dan menghargai setiap pelanggan (Hardiansyah, 2011).

### **C. Keputusan *Muzakki***

Keputusan adalah hasil penyelesaian masalah yang dihadapi dengan tegas. Hal itu bersangkutan dengan *answer* dari pertanyaan-pertanyaan seperti ‘apa yang harus dikerjakan’ dan sebagainya tentang unsur-unsur perancangan. Juga dapat disebut bahwa keputusan itu sebetulnya adalah buah dari jalan perenungan yang berupa pemilihan satu diantara beberapa alternatif yang dapat digunakan untuk menanggulangi masalah yang dihadapi (Kasim, 1995).

Keputusan itu sendiri adalah komponen kegiatan yang sangat berpengaruh. Jiwa pemimpin seseorang itu bisa diketahui lewat kemampuan melewati masalah dan mengambil keputusan yang tepat. Keputusan yang tepat adalah keputusan yang mempunyai nilai dan bisa



diterima oleh karyawan. Ini biasanya merupakan keseimbangan yang salah satunya adalah kedisiplinan yang harus diutamakan dan sikap manusiawi kepada bawahan. Keputusan ini juga dinamakan keputusan yang mendasarkan diri pada *human relations*.

*Muzakki* adalah orang yang dikenai kewajiban membayar zakat atas kepemilikan harta yang telah mencapai nishab dan haul. Seseorang terkena kewajiban membayar zakat jika memenuhi kriteria berikut ini:

1. Beragama Islam

Kewajiban zakat hanya diwajibkan kepada orang Islam. Hadits Rasulullah SAW menyatakan, “Abu Bakar Shidiq berkata, ‘inilah sedekah (zakat) yang diwajibkan oleh Rasulullah kepada kaum Muslim.’” (HR Bukhari No. 25).

2. Merdeka

Kewajiban membayar zakat hanya diwajibkan kepada orang-orang yang merdeka. Hamba sahaya tidak dikenai kewajiban berzakat.

3. Dimiliki secara sempurna

Harta benda yang wajib dibayarkan zakatnya adalah harta benda yang dimiliki secara sempurna oleh seorang Muslim.

4. Mencapai nishab

Seorang Muslim wajib membayar zakat jika harta yang dimilikinya telah mencapai nishab. Nishab zakat harta itu berbeda-beda, tergantung jenis harta bendanya.

5. Telah haul

Harta benda wajib dikeluarkan zakatnya jika telah dimiliki selama satu tahun penuh. Hadits Rasulullah menyatakan, “Abdullah ibnu Umar berkata, ‘Rasulullah SAW bersabda ‘Tidak ada zakat pada

harta seseorang yang belum sampai satu tahun dimilikinya.” (HR Daruquthni) (Lazgis, 2017).

Zakat adalah ibadah yang berlabel sosial-ekonomi yang merupakan bagian dari sistem moneter dan sosial Islam yang diutamakan dalam pemberdayaan, harmonisasi, dan kesejahteraan umat. Keadaan yang sangat strategis ini menuntut umat Islam untuk sangat mengutamakan penghimpunan dan pemberdayaan yang secara penuh, sehingga mampu mengatasi berbagai kontradiksi dan persoalan ekonomi dan sosial masyarakat Islam. Adapun indikator - indikator dari keputusan *muzakki* yaitu sebagai berikut:

1. Kemantapan pada sebuah tempat untuk membayar zakat: keputusan yang dilakukan *muzakki*, setelah *muzakki* mempertimbangkan berbagai informasi untuk mendukung pengambilan keputusan.
2. Kebiasaan dalam membayar zakat: pengalaman orang terdekat dalam hal ini orang tua, saudara ataupun teman dalam melakukan pembayaran zakat.
3. Memberikan rekomendasi kepada orang lain: penyampaian informasi yang positif kepada orang lain, agar mereka tertarik untuk membayar zakat.
4. Melakukan pembayaran zakat secara terus menerus: pembayaran zakat yang berkesinambungan, setelah *muzakki* merasakan kenyamanan atas jasa yang diterima.
5. Persepsi melihat kinerja atau *Performance* pegawai BAZNAS Kota Makassar.
6. Kepuasan akan produk dan jasa yang di tawarkan oleh BAZNAS Kota Makassar.
7. Penyediaan informasi pada saat diminta.

8. Jarak yang ditempuh antara rumah ke Kantor BAZNAS Kota Makassar.

1. Pertimbangan pelayanan pegawai BAZNAS Kota Makassar.

Kualitas Pelayanan adalah suatu usaha dalam memenuhi keinginan nasabah atau bahkan melebihi harapan dari nasabah sehingga menimbulkan rasa puas. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi citra BAZNAS sehingga hal tersebut berdampak pada keputusan *Muzakki* untuk menjadi nasabah, oleh karena itu BAZNAS harus mempertimbangkan baik tidaknya pelayanan yang diberikan kepada *Muzakki* agar menjadi fokus utama BAZNAS dalam memperbaiki kualitas pelayanannya.

Berdasarkan hal tersebut, maka kerangka pikir dapat di susun secara sistematis sebagai berikut:



## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian Kuantitatif. Sugiyono mengatakan bahwa : penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2011).

Sedangkan Pendekatan penelitian yang di gunakan adalah pendekatan penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian kuantitatif non eksperimen yang tergolong mudah. Penelitian ini hanya menggambarkan data kuantitatif yang didapatkan mengenai keadaan subjek atau fenomena dari populasinya. Untuk memperoleh data yang akurat serta memperhatikan relevansi data dengan tujuan yang dimaksud, maka dalam pengumpulan data menggunakan beberapa teknik yaitu:

1. *Kuesioner* (Angket), Jenis angket yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah *Muzakki* yang menjadi nasabah di BAZNAS Kota Makassar.
2. Observasi, yaitu mengumpulkan data mengenai kualitas pelayanan terhadap keputusan *Muzakki* menjadi nasabah di BAZNAS Kota Makassar
3. Dokumentasi, digunakan dalam rangka mengumpulkan dokumen-dokumen yang dapat dijadikan acuan dalam rangka melengkapi data-data yang dibutuhkan seperti data nama pegawai BAZNAS Kota Makassar, data *Muzakki* BAZNAS Kota Makassar, foto-foto ketika melakukan penelitian, Struktur Organisasi BAZNAS Kota Makassar, dan visi dan misi BAZNAS Kota Makassar serta dokumen lain yang dibutuhkan terkait penelitian.

Lokasi tempat penelitian dilakukan di BAZNAS Kota Makassar, jalan Teduh Bersinar No. 5 Rappocini Gunung Sari Makassar Kota Makassar Sulawesi Selatan dengan populasi seluruh *muzakki* BAZNAS Kota Makassar dengan pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling* (teknik random sederhana). *Simple random*

*sampling* merupakan pengambilan sampel yang secara kebetulan tanpa dipilah-pilah. Jadi, jumlah sampel yang akan diteliti berjumlah 100 orang.

Adapun Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui arah antara hubungan variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif. Setelah itu untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami penurunan atau mengalami kenaikan. Data yang digunakan dalam analisis ini biasanya berskala interval atau rasio (Duwi, 2011)

Adapun rumus dari regresi linear sederhana yaitu sebagai berikut:

$$Y' = a + Bx$$

Keterangan :

$Y'$  = Variabel dependen (nilai yang di prediksi)

$X$  = Variabel independen

$a$  = Konstanta (nilai  $Y$  apabila  $X = 0$ )

$b$  = Koefisien regresi (nilai Peningkatan atau penurunan)

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **UJI KUALITAS DATA**

Uji validitas dilakukan untuk menguji apakah instrumen penelitian yang telah disusun benar-benar akurat, sehingga mampu mengukur apa yang seharusnya diukur variabel yang sering diteliti. Uji ini menggunakan teknik *product moment*, dimana dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Sehingga pada pengujian diketahui  $n = 100$  dan  $\alpha = 0,5\%$ , dengan rumus mencari  $r$  tabel yaitu  $df = n-2$  sehingga  $df =$

$100-2 = 98$ , maka nilai r tabel pada penelitian ini adalah 0,1967.

Berikut ini adalah hasil yang telah diujikan.

**Tabel.1**  
**Hasil Uji Kualitas Data**

Variabel	Data Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas pelayanan (X)	Item 1	0,216	0,1967	Valid
	Item 2	0,436	0,1967	Valid
	Item 3	0,313	0,1967	Valid
	Item 4	0,238	0,1967	Valid
	Item 5	0,315	0,1967	Valid
	Item 6	0,266	0,1967	Valid
	Item 7	0,264	0,1967	Valid
	Item 8	0,468	0,1967	Valid
	Item 9	0,424	0,1967	Valid
Keputusan muzakki (Y)	Item 1	0,325	0,1967	Valid
	Item 2	0,355	0,1967	Valid
	Item 3	0,418	0,1967	Valid
	Item 4	0,342	0,1967	Valid
	Item 5	0,314	0,1967	Valid
	Item 6	0,393	0,1967	Valid
	Item 7	0,389	0,1967	Valid
	Item 8	0,446	0,1967	Valid
	Item 9	0,281	0,1967	Valid

*Sumber: data primer yang diolah SPSS, 2020*

Berdasarkan tabel di atas bahwa r hitung seluruh pernyataan lebih besar dari r tabel (0,1967). Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

### **Uji Realibilitas**

Uji Realibilitas untuk mengetahui apakah data yang diteiti tersebut realibel atau handal. Maka perlu membandingkan nilai *cronbanch alpha* dengan nilai hasil perhitungan SPSS. Sesuai ketentuan maka ketetapan nilai *cronbanch alpha* adalah  $> 0,60$ . Berikut adalah tabel hasil pengujian yang didapatkan oleh penyusun:

**Tabel.2**  
**Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	Batas Normal	Cronbanch's Alpha	keterangan
Kualitas Pelayanan	$>0,60$	0,672	<i>Reliabel</i>
Keputusan Muzakki	$>0,60$	0,607	<i>Reliabel</i>

*Sumber: data primer yang diolah SPSS, 2020*

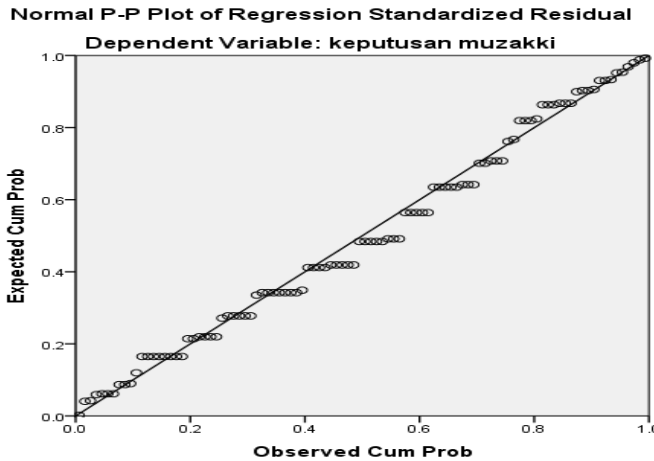
Berdasarkan tabel diatas penyusun dapat menarik kesimpulan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan realibel sebagai alat ukur sehingga penelitian kualitas data dapat dilakukan ketahap selanjutnya.

### **Uji Asumsi Klasik**

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas dalam asumsi klasik ini berfungsi untuk mengetahui regresi yang bervariasi independen dan variabel dependen atau bisa diartikan dengan variabel yang memiliki distribusi yang normal atau tidak normal. Menurut Imam Ghozali, 2011 model regresi dapat dikatakan berdistribusi normal ketika data plotting (titik-titik) yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal.

**Grafik 1**  
**Hasil Uji Normalitas**



Berdasarkan gambar diatas hasil oleh data SPSS dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwasanya titik-titik menyebar sejajar dengan garis diagonal. Dari gambar tersebut membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan penyusun adalah normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas ini adalah keadaan dimana pada model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan. Pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini di deteksi dengan menggunakan Uji Glejser. Uji Glejser digunakan dengan meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolute residualnya. Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolute residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Priyatno, 2008).



**Tabel.3**  
**Uji Glejser (Heteroskedastisitas)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.705	3.049		-.559	.577
1 kualitas pelayanan	.074	.072	.102	1.018	.311

*Sumber: data primer yang diolah SPSS, 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi kualitas pelayanan bernilai  $0,311 > 0,05$ . Dengan demikian maka dari hasil perhitungan dan tingkat signifikan maka tidak adanya terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis yang diduga oleh peneliti dalam penelitian ini diterima atau ditolak maka perlu melakukan dua pengujian hipotesis diantaranya ialah uji parsial (t) dan Koefisien Determinan ( $R^2$ ) pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan muzakki di BAZNAS Kota Makassar.

#### 1) Uji Parsial (Uji T)

Uji Parsial dilakukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh secara tunggal variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ( $\text{sig} < 0.05$ ). uji parsial (uji t) digunakan dalam regresi linear sederhana maupun berganda. Uji t bertujuan untuk

mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel.4**  
**Uji Parsial (Uji t)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	54.261	5.122		10.594	.000
	kualitas pelayanan	.323	.122	.259	2.651	.009

*Sumber: data primer yang diolah SPSS, 2020*

Penjelasan tabel hasil uji parsial (uji t) diatas dapat dijelaskan bahwasanya kualitas pelayanan yang telah dilakukan dalam pengolahan data tersebut diperoleh nilai t hitung sebesar 2.651 dimana mencari t tabel dapat diketahui pada tabel statistik dengan signifikansi 0.000  $df = 100-2 = 98$  diperoleh t tabel sebesar 1.660, hal ini menunjukkan bahwa t hitung ( $2.651 > t$  tabel (1.660) dengan signifikansi sebesar 0.009 lebih kecil dari 0.05 ( $0.009 < 0.05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan muzakki menjadi nasabah di BAZNAS Kota Makassar.

2) Koefisien Determinasi R Square

Koefisien determinasi bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Koefisien determinasi ditentukan dengan rumus.

**Tabel.5**  
**Uji koefisien determinasi Square (R2)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 <sup>a</sup>	.567	.457	3.760

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: keputusan muzakki

Pada tabel di atas diperoleh nilai R Square (R2) sebesar 0.567, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh keputusan muzakki sebesar 56,7%, sedangkan sisanya sebesar 44,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang dimana tidak termasuk dalam penelitian peneliti

**Tabel.6**  
**Analisis Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	54.261	5.122	10.594	.000
	kualitas pelayanan	.323	.122	.259	2.651

*Sumber: data primer yang diolah SPSS, 2020*

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 54.261 + 0.323x$$

Keterangan : Y : Variabel dependen yang diprediksi  
 a : Harga Y bila X adalah 0 (konstanta)  
 b : Angka koefisien regresi  
 x : Subjek pada variabel independen dengan nilai tertentu

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwasanya nilai konstanta sebesar 54.261 menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam keadaan konstan (tetap), sedangkan nilai koefisien regresi sebesar 0.323 menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh pada keputusan muzakki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada BAZNAS Kota Makassar berada dalam kategori sangat baik, hal ini didukung oleh hasil uji glejser (hetroskedastisitas) dan dapat di tinjau dalam bentuk berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pada BAZNAS Kota Makassar sangat baik dimana kualitas pelayanan yang di lakukan oleh pegawai BAZNAS Kota Makassar mendorong muzakki memutuskan untuk berzakat di BAZNAS Kota Makassar.

Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan pegawai BAZNAS Kota Makassar memiliki kemampuan dalam keringanan, kegesitan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang diperlihatkan melalui sikap dan juga sifat dalam pemberian pelayanan untuk kepuasan muzakki. BAZNAS Kota Makassar telah menunjukkan kualitas pelayanan yang sangat baik sehingga muzakki memutuskan untuk berzakat pada lembaga tersebut sebagaimana dilihat dari hasil penelitian. Hal tersebut sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yang terdapat dalam buku Hardiansyah (2011) yang berjudul kualitas pelayanan publik yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud)

Pada indikator ini terbagi dalam beberapa item yaitu: penampilan petugas atau aparatur BAZNAS dalam melayani muzakki, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas atau aparatur BAZNAS dalam melakukan

pelayanan, kemudahan akses muzakki dalam melakukan permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. *Realibility* (kehandalan)

Pada indikator ini terbagi dalam beberapa item yaitu: kecermatan petugas BAZNAS dalam melayani muzakki, memiliki standar pelayanan yang mudah dipahami, kemampuan petugas BAZNAS dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan kepada muzakki, keahlian petugas BAZNAS dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. *Responsiviness* (ketanggapan)

Dalam indikator ini terbagi beberapa item yaitu: merespon setiap muzakki yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas BAZNAS melakukan pelayanan dengan cepat, petugas BAZNAS melakukan pelayanan dengan tepat, petugas BAZNAS melakukan pelayanan dengan cermat, petugas BAZNAS melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan dari muzakki di respon cepat oleh petugas BAZNAS.

4. *Assurance* (jaminan)

Dalam indikator ini terbagi beberapa item yaitu: petugas BAZNAS memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas BAZNAS memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas BAZNAS memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dan petugas BAZNAS memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. *Empathy* (empati)

Pada indikator ini terbagi dalam beberapa item yaitu: mendahulukan kepentingan muzakki, petugas BAZNAS melayani dengan sikap ramah, petugas BAZNAS melayani dengan sikap sopan santun, petugas BAZNAS melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas BAZNAS melayani dan menghargai setiap muzakki.

**Keputusan Muzakki**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan muzakki berada pada kategori cukup tinggi, hal tersebut ditinjau dari hasil uji signifikansi dan dapat dilihat dari kemantapan pada sebuah tempat untuk membayar zakat, kebiasaan dalam membayar pajak, memberikan rekomendasi kepada orang lain, melakukan pembayaran zakat secara terus menerus, persepsi melihat kinerja atau *performance*, kepuasan atas produk yang ditawarkan, penyediaan informasi pada saat diminta, jarak yang ditempuh dan pertimbangan pelayanan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa keputusan muzakki berkategori cukup tinggi, dimana keputusan muzakki tercipta dari kesadaran diri sendiri dengan melakukan tahap-tahapan pengumpulan data atau informasi yang valid agar tidak menimbulkan kesalahan dalam memilih tempat dalam membayar zakat. Hal tersebut sesuai dengan indikator keputusan muzakki yang dikemukakan oleh siagian (1989) yaitu sebagai berikut:

- a. Kemantapan pada sebuah tempat untuk membayar zakat.

Keputusan yang dilakukan muzakki, setelah muzakki mempertimbangkan berbagai informasi untuk mendukung pengambilan keputusan.

- b. Kebiasaan dalam membayar zakat.

Pengalaman orang terdekat dalam hal ini orang tua, saudara ataupun teman dalam melakukan pembayaran zakat.

- c. Memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Muzakki yang membayar zakat di BAZNAS Kota Makassar menyampaikan informasi yang positif kepada orang lain, agar mereka tertarik untuk membayar zakat.

- d. Melakukan pembayaran zakat secara terus menerus.

Pembayaran zakat yang berkesinambungan, setelah muzakki merasakan kenyamanan atas jasa yang diterima.

- e. Persepsi melihat kinerja atau *Performance* pegawai BAZNAS Kota Makassar.

- f. Kepuasan akan produk dan jasa yang di tawarkan oleh BAZNAS Kota Makassar.

- g. Penyediaan informasi pada saat diminta.

- h. Jarak yang ditempuh antara rumah ke Kantor BAZNAS Kota Makassar.

- i. Pertimbangan pelayanan pegawai BAZNAS Kota Makassar.

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan muzakki menjadi nasabah

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel keputusan muzakki di BAZNAS Kota Makassar, kedua variabel tersebut mempunyai hubungan. Hal ini berarti hipotesis dalam penelitian ini yaitu “Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan

terhadap keputusan muzakki menjadi nasabah di BAZNAS Kota Makassar”, dapat diterima.

Adapun hubungan variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan muzakki menjadi nasabah di BAZNAS Kota Makassar berada pada kategori sedang, ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan muzakki menjadi nasabah di BAZNAS Kota Makassar. Ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan masih tergolong sedang, oleh karena itu menjadi kewajiban pihak BAZNAS Kota Makassar untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih intensif agar muzakki akan lebih tertarik untuk memutuskan membayar zakat di BAZNAS Kota Makassar.

Kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan muzakki menjadi nasabah di BAZNAS Kota Makassar dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi yang diperoleh sedang, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh aktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- (KBBI), K. B. (t.thn.). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring*. Dipetik July 13, 2020, dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring: <http://kbbi.web.id/muzaki.html>
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, 581 (1999).
- Lazgis. (2017). Diambil kembali dari <https://lazgis.com/ini-pengertian-muzakki-dan-mustahik-kriteria-dan-macam-macamnya/>
- Arikunto, s. (2006). *prosedur penelitian pendekatan suatu praktek*. Jakarta: PT. Rnika Cipta.
- Bray, J. p. (2009, Juni 18). Teori Perilaku Konsumen: Pendekatan dan Model. *makalah diskusi*, hal. 2-3.
- Canggih, C. d. (2017). Potensi dan Realisasi Dana Zakat Indonesia. *al-Uqud: Journal Of Islamic Economics*, 23-24.
- Diantha, I. M. (2017). *Metode Penelitian Hukum Normatif: Dalam Justifikasi Teori H*. Jakarta: Prenada Media Grup.



- Duwi, P. (2011, November 27). *Duwi Consultan*. Dipetik Juli 21, 2020, dari Blog Spot: <http://duwiconsultant.blogspot.com>
- Fauzi, Y. (2018). Perlindungan nasabah di lembaga keuangan syariah . *jurnal keuangan syariah*, 5.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hidayat, A. (2013, Januari 23). *Penjelasan Tentang Uji Normalitas dan Metode Perhitungan*. Dipetik Juli 16, 2020, dari Statistikian: <http://www.statistikian.com>
- Hidayat, A. (2013, Januari 4). *Statiskian*. Dipetik Juli 29, 2020, dari statiskian: <https://www.statiskian.com>
- Iman. (2012, Juli 30). *White Devil Blog*. Dipetik Juli 29, 2020, dari Iman "white devil" Blog: [iman2nblog.wordpress.com](http://iman2nblog.wordpress.com)
- Kasim, A. (1995). *Teori pembuatan Keputusan*. Jakarta: FE IU.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pentashihan, L. (2013). *Al-Qur'an Terjemah Perkata*. Bandung: Nur Alam Semesta Al-Qur'an.
- Priyatno, D. (2008). *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa & Umum*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Qardhawi, Y. (1999). *Hukum Zakat*. Bogor: Kencana.
- Rahmawati, R. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Sadaqah Nahdatul Ulama (Laziznu) Gunung Kidul. *Jurnal Ekonomi Islam*, 1.
- Rahmawati, R. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Nahdatul lama (LAZISNU) Gunngkidul. Yogyakarta: Google Cendikia.
- Ridwan, N. P. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap keputusan donatur membayar ZIS di surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*, 66.
- Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA Cv.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Cv. Alfa Beta.
- Syamsi, I. (1989). *Pengambilan Keputusan (Decision Making)*. Jakarta: Bina Aksara.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Wikipedia. (2019, Oktober 26). *Wikipedia Ensiklopedia Bebas*. Dipetik July 13, 2020, dari Wikipedia Ensiklopedia Bebas: <https://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas>
- Yusuf, M. (2019). *Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif dan Penelitian Gabungan (Cet. 5)*. Jakarta: Prenadamedia Group.