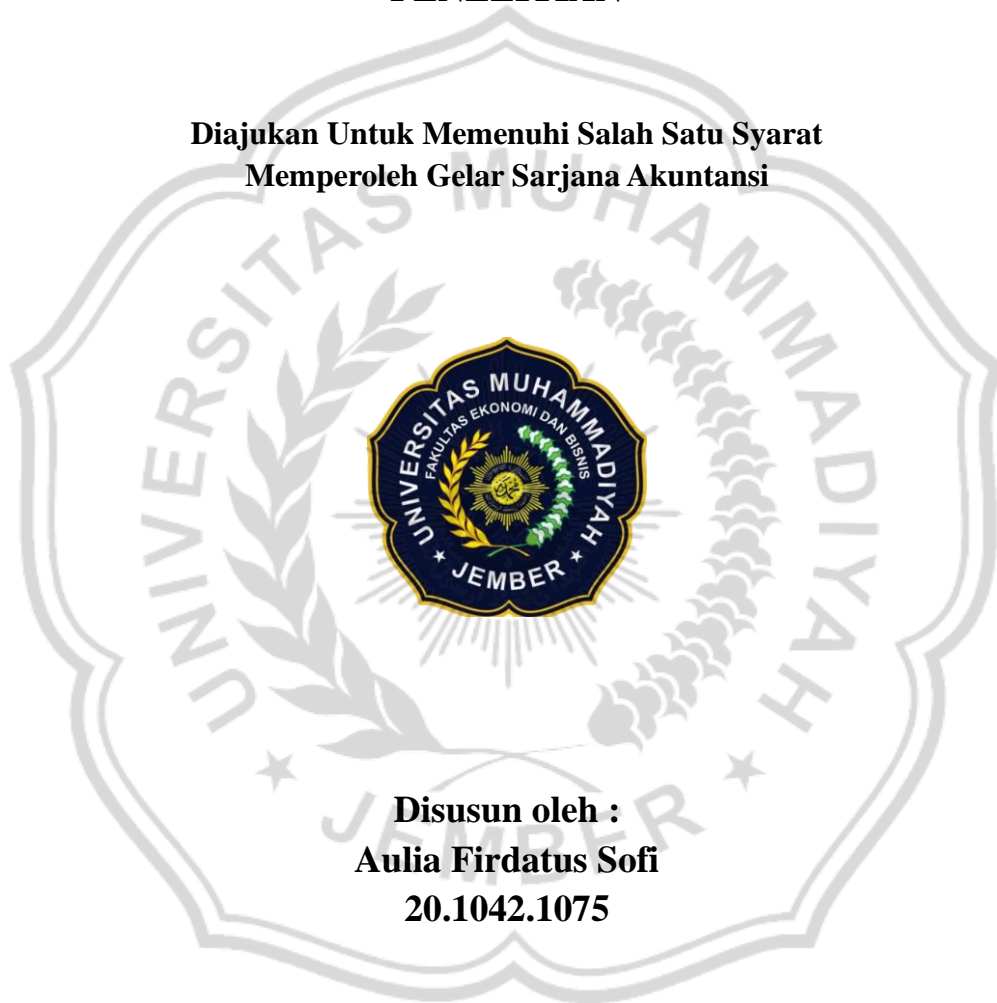


**PENGARUH PENGELOLAAN ZAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN
ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZZAKI DI
BAZNAS KABUPATEN JEMBER**

**TUGAS AKHIR
PENELITIAN**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**Disusun oleh :
Aulia Firdatus Sofi
20.1042.1075**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aulia Firdatus Sofi

NIM : 2010421075

Fakultas : Ekonomi & Bisnis

Prodi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Pengelolaan Zakat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzzaki di BAZNAS Kabupaten Jember” belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi dan sepengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali tertulis diakui atau dirujuk dalam skripsi ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 03 Agustus 2024

Yang menyatakan



Aulia Firdatus Sofi
NIM. 2010421075

**TUGAS AKHIR
PENELITIAN**

**PENGARUH PENGELOLAAN ZAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MUZZAKI DI BAZNAS KABUPATEN JEMBER**

Oleh :
Aulia Firdatus Sofi
NIM. 2010421075

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Norita Citra Yuliarti SE. M.M.



Dosen Pembimbing Pendamping : Ari Sita Nastiti SE., M.Akun



PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Pengelolaan Zakat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzzaki di BAZNAS Kabupaten Jember, telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 03 Agustus 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Tim Penguji,



Dra. Yulinartati, MM., Ak., CA
NPK. 9510255

Anggota 1

Anggota 2



Norita Citra Yulianti SE. M.M.
NPK. 1977072411103580

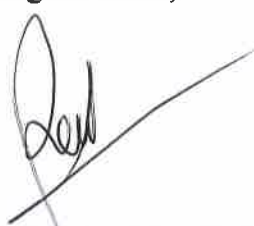

Ari Sita Nastiti SE., M.Akun
NPK. 1987010911612772

Mengesahkan :

Dekan,


Maheni Ika Sari, S.E., M.M.
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,


Rendy Mirwan Aspirandi, S.E., M.S.A.
NPK. 1991090611612823

MOTTO

Proses Yang Kita Lalui Itu Hanya Sementara
Walaupun Prosesnya Susah Tapi
Percaya Hasilnya Pasti Akan Indah
~Merry Riana~



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasihNya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini diantaranya:

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk Bapak (Mohammad Affandi), Ibu (Tatik Aryani) dan segenap keluarga besar penulis yang tanpa lelah senantiasa memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis. Terimakasih untuk semua dukungannya, semoga penulis bisa selalu membanggakan dan membahagiakan kedua orang tua dan keluarga besar penulis.
2. Skripsi ini saya persembahkan kepada sahabat kuliah sekaligus sahabat skripsi saya yaitu Yesica Melinda Putri dan Adila Fauza terimakasih atas segala dukungan, dorongan atau support yang diberikan kepada penulis disaat masa-masa sulit selama perkuliahan samapi dengan mengerjakan skripsi.
3. Kepada segenap teman-teman Akuntansi angkatan 2020 yang telah berperan banyak dan selalu mensupport dan memberikan kenangan manis selama masa kuliah.
4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu banyak memberikan ilmunya kepada penulis dan senantiasa mengarahkan serta memberi motivasi selama penulis melaksanakan kuliah sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. kepada BAZNAS Kabupaten Banyuwangi yang telah mengizinkan dan membantu penulis mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.

Terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Amin. Semoga skripsi ini dapat menambah wawasan dan bermanfaat baik bagi penulis dan pembaca.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “ PENGARUH PENGELOLALAN ZAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MUZZAKI DI BAZNAS KABUPATEN JEMBER”.

Sholawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari jaman jahiliyah sampai ke jaman terang benderang. Semoga kita termasuk ke dalam umatnya yang kelak mendapatkan syafa'at di hari kiamat. Pada penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa penulis tidak serta merta dapat menyelesaikannya sendiri, tentu banyak pihak dari luar yang membantu dan memberikan dorongan, semangat, bimbingan, serta motivasi kepada penulis. Dengan segala kekurangannya penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada para pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, antara lain

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Rendy Mirwan Aspirandi, S.E., M.S.A selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
4. Ibu Norita Citra Yuliarti SE. M.M selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran yang sangat berharga untuk memberikan motivasi dan mengarahkan penulis, sehingga penulisan ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Ari Sita Nastiti SE., M.Akun selaku dosen pembimbing 2 yang selama ini menjadi pembimbing selama penulis menjalani masa kuliah (skripsi). Terimakasih telah memberikan arahan, dukungan dan motivasi yang sangat berarti kepada penulis.
6. Ibu Dra. Yulinartati, M.M., Ak., CA. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat yang diberikan selama ini.
8. Kepada keluarga besar penulis. Terkhusus bapak Mohammad Affandi dan Ibunda Tatik Aryani Terima kasih atas semua kasih sayang yang tidak pernah hilang, doa, dukungan, motivasi, didikan dan semangat yang sangat berarti. Sehat selalu dan tetap tertawa bersama. Semoga Penulis dapat menjadi anak yang selalu berbakti kepada orang tua dan memberikan kebahagiaan di sepanjang hidupnya.
9. Rekan-rekan penulis Prodi Akuntansi angkatan 2020 yang telah banyak memberikan bantuan selama perkuliahan hingga selesainya masa studi

Dengan segala kerendahan hati dan ketulusan, penulis sekali lagi mengucapkan banyak-banyak terimakasih semoga kebaikan kalian semua mendapat ganjaran dari Allah SWT. Dan di akhir, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis memohon adanya kritik dan saran yang membangun sehingga kedepannya penulis dapat memperbaiki karya-karya tulis selanjutnya.

Jember, 03 Agustus 2024



Aulia Firdatus Sofi
NIM. 2010421075



DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN SAMPEL | |
| HALAMAN JUDUL..... | |
| PERNYATAAN | i |
| TUGAS AKHIR PENELITIAN..... | ii |
| PENGESAHAN | iii |
| MOTTO..... | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAK..... | vi |
| <i>ABSTRACT</i> | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB 1. PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Landasan Teori | 6 |
| 2.2 Pengelolaan Zakat..... | 7 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan..... | 8 |
| 2.4 Kepuasan Muzzaki..... | 9 |
| 2.5 Penelitian Terdahulu | 11 |
| 2.6 Kerangka Pemikiran | 16 |
| 2.7 Hipotesis | 16 |
| BAB 3. METODE PENELITIAN | 19 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 19 |
| 3.2 Tempat dan Waktu Pengambilan Data | 19 |
| 3.3 Identifikasi Variabel | 19 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 3.4 | Definisi Operasional dan Indikator..... | 20 |
| 3.5 | Populasi dan Sampel..... | 21 |
| 3.6 | Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data..... | 22 |
| 3.7 | Pengembang Instrumen Penelitian..... | 23 |
| 3.8 | Uji Kualitas Data..... | 24 |
| 3.9 | Uji Asumsi Klasik..... | 24 |
| 3.10 | Uji Regresi Linier Berganda..... | 25 |
| 3.11 | Uji Hipotesis..... | 26 |
| 3.12 | Kerangka Pemecahan Masalah..... | 27 |
| BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 28 |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 28 |
| 4.2 | Deskripsi Karakteristik Responden..... | 28 |
| 4.3 | Uji Kualitas Data..... | 30 |
| 4.4 | Uji Asumsi Klasik..... | 32 |
| 4.5 | Uji Hipotesis..... | 33 |
| 4.6 | Koefisien Determinasi (R ²)..... | 35 |
| 4.7 | Uji Regresi Linier Berganda..... | 35 |
| 4.8 | Pembahasan..... | 36 |
| BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 37 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 37 |
| 5.2 | Saran..... | 37 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 39 |
| LAMPIRAN – LAMPIRAN..... | | 43 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 11 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel..... | 20 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert..... | 23 |
| Tabel 4. 1 Deskripsi Kuesioner..... | 28 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin..... | 29 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Usia Responden | 29 |
| Tabel 4. 4 Jenis Pekerjaan..... | 29 |
| Tabel 4. 5 Hasil Pengelolaan Zakat | 30 |
| Tabel 4. 6 Hasil Kualitas Pelayanan | 30 |
| Tabel 4. 7 Kepuasan Muzzaki..... | 31 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas..... | 31 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Kolmogorov Smirnovtest | 32 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas..... | 32 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser | 33 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji F..... | 33 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji T | 34 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) | 35 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 35 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran | 16 |
| Gambar 3. 1 Kerangka Pemecahan Masalah | 27 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran. 1 Lembar Perizinan Kuisisioner | 44 |
| Lampiran. 2 Daftar Pernyataan Kuesioner | 45 |
| Lampiran. 3 Data Muzzaki di BAZNAS Kabupaten Jember | 48 |
| Lampiran. 4 Data Tabulasi Responden | 51 |
| Lampiran. 5 Data Responden Variabel | 54 |
| Lampiran. 6 Hasil Uji SPSS | 60 |
| Lampiran. 7 Surat Izin Penelitian di Dinas Pendidikan | 68 |
| Lampiran. 8 Surat izin Penelitian di Kecamatan Sumbersari | 69 |
| Lampiran. 9 Dokumentasi | 70 |
| Lampiran. 10 Penyebaran Kuesioner | 71 |

