ANALISIS KOMPARATIF TINGKAT KUALITAS PELAYANAN UNTUK MUZAKI ANTARA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KOTA YOGYAKARTA DAN POS KEADILAN PEDULI UMAT (PKPU) CABANG YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I

Disusun oleh :

Feri Fajar Feronika
NIM. 09240038

Pembimbing :

Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M
NIP. 19760616 200501 2 002

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2014

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR
Nomor : UIN.02/DD/PP.00.9/~~05~~/2014

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

Analisis Komparatif Tingkat Kualitas Pelayanan Untuk Muzaki Antara Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dan Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU) Cabang Yogyakarta

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama	: Feri Fajar Feronika
NIM/Jurusan	: 09240038/MD
Telah dimunaqasyah pada	: Selasa, 29 April 2014
Nilai Munaqasyah	: 89,83 (A/B)

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM MUNAQASHAH

Ketua Sidang/Penguji I,

Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M
NIP. 19760616 2000503 2 002

Penguji II,

H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag
NIP. 19731016 200012 1 001

Penguji III,

Dra Hj. Mikhriani, M.M
NIP. 19640512 200003 2 001

Yogyakarta, 05 Mei 2014
Dekan,

Dr. H. Waryono, M.Ag
NIP. 19701010 199003 1 002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281
email: fd@uin-suka.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Dakwah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara,

Nama	:	Feri Fajar Feronika
NIM	:	09240038
Judul Skripsi	:	Analisi Komparatif Tingkat Kualitas Pelayanan Untuk Muzaki Antara Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dan Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU) Cabang Yogyakarta

sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 01 April 2014

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Drs. M Rosyid Ridlo M.Si
NIP. 19670104 199303 2 003

Pembimbing

Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M
NIP. 19760616 200501 2 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feri Fajar Feronika

NIM : 09240038

Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Analisi Komparatif Tingkat Kualitas Pelayanan Untuk Muzaki Antara Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dan Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU) Cabang Yogyakarta" adalah benar-benar merupakan hasil karya peneliti, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka.

Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 14 April 2014

Peneliti

Feri Fajar Feronika

NIM. 09240038

PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK
AYAH DAN IBU TERCINTA SERTA
KELUARGA BESAR MANTO UTAMA,
KELUARGA BESAR JOYO MURTIJAN

KELUARGA BESAR
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

"ANUGRAH TERINDAH BISA BERADA DIANTARA KALIAN..."

MOTTO

إِنَّمَا وَلِيُّكُمُ ٱللَّهُ وَرَسُولُهُۥ وَٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱلَّذِينَ يُقِيمُونَ ٱلصَّلَوٰةَ وَيُؤۡتُونَ ٱلزَّكَوٰةَ وَهُمۡ رَٰكِعُونَ ٥٥

Sesungguhnya penolong kamu hanyalah Allah, Rasul-Nya, dan orang-orang yang beriman, yang mendirikan shalat dan menunaikan zakat, seraya mereka tunduk (kepada Allah). (Surah Al-Ma'idah Ayat: 55)

Aku tidak peduli atas keadaan susah atau senangku, karena aku tak tau manakah diantara keduanya itu yang lebih baik bagiku
-umar ibn khattab-

Witing Mulyo Jalaran Wani Rekoso
-feri fajar feronika-

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah, dan aku bersaksi bahwa tiada Tuhan selain Allah SWT, dzat yang maha menciptakan dan maha pemilik kebenaran yang hakiki. Dan aku bersaksi bahwa Muhammad utusan-Nya, kekasih Allah yang benar semua ucapanya. Sholawat serta salam semoga tercurahkan untukmu wahai junjungan dan *uswatun khasanah* kami.

Akhirnya setelah melalui perjalanan dan perjuangan panjang skripsi yang berjudul "**Analisis Komparatif Tingkat Kualitas Pelayanan Untuk Muzaki Antara Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dan Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU) Cabang Yogyakarta**" mampu diselesaikan oleh peneliti. Skripsi ini diteliti untuk menambah ilmu pengetahuan dan menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Dakwah pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Dalam penyusunannya, skripsi ini tidak lepas dari bantuan, petunjuk serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'ari. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Waryono. selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. M Rosyid Ridlo, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Serta sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberi motivasi saya.

4. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M Selaku pembimbing skripsi, yang dengan sabar memberikan waktu luang, pengarahan, saran, dan memberikan motivasi dalam berbagai permasalahan yang saya alami.
5. Para Dosen pengampu mata kuliah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan sampai saat ini.
6. Kepala Staf Sekretariat BAZNAS Kota Yogyakarta beserta jajarannya, Kepala Cabang PKPU Yogyakarta beserta jajarannya. Terima kasih atas seluruh bantuanya sehingga saya bisa menyusun skripsi ini dengan baik.
7. Ayah Basuki dan Ibu Supri Handayani tersayang. Semoga apa yang dicita-citakan untukku, aku bisa mewujudkannya.
8. Adik-adikku Alif Fian Nur Rohman dan Annisa Nur Izzati tercinta.
9. Keluarga Besar Manto Utomo, Keluarga Besar Joyo Murtijan, Keluarga Besar Darto Edy.
10. Keluarga besar Desa Tanjung Mulya SP 9, Dusun Jambewangi, Dusun Tompak. Semoga apa yang saya dapat bisa bermanfaat untuk semuanya.
11. Untuk para Guru yang telah membimbing, membina, mengajari mulai dari TK Tunas Bakti, SDN 38 Tanjung Mulya, SMPN 3 Lubuk Sanai, MA Nuroniyah, MAN 1 Mukomuko, PONPES Al- Barkah. Semoga Ilmu yang telah diajarkan kepada saya bermanfaat sampai akhir hayat.

12. Para Sahabatku yang banyak memberikan pelajaran hidup (Suntoro, Fajar, Muklis, Yudi, Andang, Fahmi, Puji, Ely, Purwanti).
13. Adik-adik yang menjadi inspirasi kehidupan (Aisyah, Pipin, Hasna, Ida, Agil, Puji Lestari, Rian, Khoir, Dul, Anggi).
14. Teman-teman MD09 (Susi, Haitami, Hermanto, Baihaki, Kiswoyo, Samain, Faid, Novi, Ayu, Erika, Selly) mengenal dan berada diantara kalian sungguh luar biasa.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, bagi penulis, maupun bagi pembaca. Semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan bagi kita semua...Amin Ya Robb.

Yogyakarta, 5 Mei 2014
Peneliti

Feri Fajar Feronika
NIM. 09240038

ABSTRAK

Feri Fajar Feronika. Analisi Komparatif Tingkat Kualitas Pelayanan untuk Muzaki Antara Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dan Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU) Cabang Yogyakarta. Skripsi Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2014.

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan penilaian muzaki terhadap kualitas pelayanan aspek keandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik dari BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta yang merupakan sebuah lembaga yang bergerak dibidang yang sama namun kepemilikan yang berbeda yaitu pemerintah dan swasta, serta sasaran yang berbeda pula BAZNAS Kota Yogyakarta sasarannya adalah PNS sedangkan PKPU Cabang Yogyakarta sasarannya adalah perorangan atau perusahaan melalui dana CSRnya. Selain itu, penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan terhadap muzaki dan manakah yang paling dominan.

Dalam penyusunan skipsi ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan mengaplikasikan analisis uji komparatif dengan metode uji t bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan signifikan diantara beberapa varian yang menjadi item pelayanan.

Dari penelitian yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa (1) Ada perbedaan namun tidak signifikan, penilaian muzaki terhadap dimensi kualitas pelayanan keandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang diberikan oleh kedua lembaga tersebut. Berdasarkan atas hasil uji diperoleh nilai F hitung < F tabel (0,631 < 2,080) yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan. (2) Selain itu kualitas pelayanan yang diberikan baik BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta kepada muzaki termasuk kategori “memuaskan”.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alîf	**tidak dilambangkan**	Tidak dilambangkan
ب	Bâ’	**b**	be
ت	Tâ’	**t**	te
ث	Sâ’	**ś**	es (dengan titik di atas)
ج	Jîm	**j**	je
ح	Hâ’	**ḥ**	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khâ’	**kh**	ka dan ha
د	Dâl	**d**	de
ذ	Zâl	**ż**	zet (dengan titik di atas)
ر	Râ’	**r**	er
ز	zai	**z**	zet
س	sin	**s**	es
ش	syin	**sy**	es dan ye
ص	sâd	**ṣ**	es (dengan titik di bawah)
ض	dâd	**ḍ**	de (dengan titik di bawah)
ط	tâ’	**ṭ**	te (dengan titik di bawah)
ظ	zâ’	**ẓ**	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	**‘**	koma terbalik di atas
غ	gain	**g**	ge
ف	fâ’	**f**	ef
ق	qâf	**q**	qi
ك	kâf	**k**	ka
ل	lâm	**l**	`el

م	mîm	**m**	`em
ن	nûn	**n**	`en
و	wâwû	**w**	w
هـ	hâ’	**h**	ha
ء	hamzah	**’**	apostrof
ي	yâ’	**Y**	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah ditulis rangkap

متعّد دة عدّة	**Ditulis** **Ditulis**	**Muta‘addidah** **‘iddah**

C. Ta’ Marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis h

حكمة علة	**ditulis** **Ditulis**	**Ḥikmah** **‘illah**

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	**Ditulis**	Karâmah al-auliyâ’

3. Bila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t atau h.

زكاة الفطر	**Ditulis**	Zakâh al-fiṭri

D. Vokal Pendek

فَعَلَ	fathah	ditulis ditulis	A fa'ala
ذُكِرَ	kasrah	ditulis ditulis	i żukira
يَذْهَبُ	dammah	ditulis ditulis	u yażhabu

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	â jâhiliyyah
2	fathah + ya' mati تنسى	ditulis ditulis	â tansâ
3	kasrah + ya' mati كريم	ditulis ditulis	î karîm
4	dammah + wawu mati فروض	ditulis ditulis	û furûd

F. Vokal Rangkap

1	fathah + ya' mati بينكم	ditulis ditulis	ai bainakum
2	fathah + wawu mati قول	ditulis ditulis	au qaul

G. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أانتم	ditulis	**a'antum**
أعدت	ditulis	**u'iddat**
لئن شكرتم	Ditulis	**La'in syakartum**

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "l".

القرآن	**ditulis**	**al-Qur'ân**
القياس	**Ditulis**	**Al-Qiyâs**

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf l (el) nya.

السماء	**ditulis**	**as-Samâ'**
الشمس	**Ditulis**	**Asy-Syams**

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوي الفروض	**Ditulis**	**Żawî al-furûd**
أهل السنة	**Ditulis**	**ahl as-sunnah**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ……..... i
HALAMAN PENGESAHAN …… ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI ……... iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ……... iv
HALAMAN PERSEMBAHAN …….. v
MOTO …… vi
KATA PENGANTAR ……. vii
ABSTRAK …….. x
PEDOMAN TRANSLITERASI ……... xi
DAFTAR ISI …… xv
DAFTAR GAMBAR ……. xviii
DAFTAR TABEL ……... xviii
BAB I PENDAHULUAN …… 1
A. Penegasan Judul …… 1
1. Analisis Komparatif …… 1
2. Kualitas Pelayanan …….. 2
3. Muzaki ……..… 3
4. Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta …… 4
5. Pos Keadilan Peduli Umat Cabang Yogyakarta …….. 4
B. Latar Belakang ……... 5
C. Rumusan Masalah ……..……. 9
D. Tujuan Penelitian ……..…….. 9
E. Kegunaan Penelitian …….. 10
1. Kegunaan Secara Teoritik …… 10
2. Kegunaan Secara Praktis ……. 10
F. Kajian Pustaka …… 10
G. Kerangka Teoritik …….. 13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan ……..…… 13
2. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan ……..……. 14

3. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan …… 21
H. Hipotesis ……. 23
I. Metode Penelitian …….. 23
1. Jenis dan Sifat Penelitian ……..…… 24
2. Konsep, Devinisi Operasional, Variabel dan Skala Pengukuran …….……. 24
3. Jenis dan Sumber Data …….…… 27
4. Teknik Pengumpulan Data …….…….. 27
5. Populasi dan Sampel Penelitian …….……. 30
6. Metode Analisis Data …….…….. 31
7. Rancangan Uji Hipotesis ……. 37
J. Sistematika Pembahasan ……... 38
BAB II GAMBARAN UMUM LEMBAGA …… 40
A. Gambaran Umum Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta ……..…… 40
1. Sejarah Singkat Lembaga ……...……....…….. 40
2. Visi dan Misi ……..…….. 43
3. Struktur Organisasi ……..……. 44
4. Fungsi dan Tugas Pokok Pengurus ……... 46
5. Program Kerja Lembaga ……..……. 49
B. Gambaran Umum Pos Keadilan Peduli Umat Cabang Yogyakarta ……..…… 52
1. Sejarah Singkat Lembaga ….……...…….. 52
2. Visi dan Misi ……...…….. 54
3. Struktur Organisasi …….……. 55
4. Fungsi dan Tugas Pokok Pengurus ……... 57
5. Program Kerja Lembaga …….……. 60
BAB III PENYAJIAN DATA, ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN .. 69
A. Uji Validitas dan Reliabilitas ……...……..…… 69
1. Uji Validitas Instrumen …… 72
2. Uji Reliabilitas ……. 74

B. Penyajian Data Uji Hipotesis ……..…… 75
C. Uji Prasarat Tes Hipotesis ……..…… 77
1. Uji Normalitas Data ……. 77
2. Uji Homogenitas …….. 78
D. Uji Hipotesis ……..……. 79
E. Pembahasan ……..…….. 83
BAB IV PENUTUP …….……... 85
A. Kesimpulan ……..……..…….. 86
B. Saran ……..……..…… 87
DAFTAR PUSTAKA …….……. 88
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1	Bagan Perbandingan Uji t ……	36
Gambar II. 1	Bagan Susunan Staf BAZNAS ……	45
Gambar II. 2	Bagan Struktur Organisasi PKPU Pusat …….	54
Gambar II. 3	Bagan Struktur Organisasi PKPU Cabang ……..……	54

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Interpresentasi Koefisien Alpha ……..	33
Tabel II. 1	Struktur Organisasi BAZNAS Kota Yogyakarta ……	43
Tabel II. 2	Struktur Organisasi PKPU Cabang Yogyakarta …….	55
Tabel III. 1	Instrumen Pertanyaan Angket …….	68
Tabel III. 2	Penilaian Instrumen Pertanyaan Angket …….	70
Tabel III. 3	Hasil Korelasi Butir-Total Bitir ……..	72
Tabel III. 4	Kategori Koefisien Alpha …….	73
Tabel III. 5	Hasil Hitungan Alpha Cronbach ……..	73
Tabel III. 6	Penilaian Instrumen Pertanyaan Angket 60 Resonden …	74
Tabel III. 7	Tabel Profil Responden ……	76
Tabel III. 8	Tes Kolmogorov – Smirov ……..	77
Tabel III. 9	Tes Homogenitas Varians ……	77
Tabel III. 10	Hasil Uji One Way Annova …….	78
Tabel III. 11	Bonferroni Test (Fos Hoc Tes) ……	79
Tabel III. 12	Rekapitulasi Uji t BAZNAS dan PKPU ……..	80
Tabel III. 13	Kategori Penilaian Kualitas Pelayanan ……	81
Tabel III. 14	Perbandingan Nilai Mean dan Kategori Tingkat Kualitas Pelayanan BAZNAS ……..	81
Tabel III. 15	Perbandingan Nilai Mean dan Kategori Tingkat Kualitas Pelayanan PKPU ……	82

BAB I
PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Menghindari adanya salah tafsir dalam penelitian, dengan judul "Analisis Komparatif Tingkat Kualitas Pelayanan Untuk Muzaki Antara Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dan Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU) Cabang Yogyakarta", maka penulis merasa perlu untuk memberikan penjelasan terhadap istilah-istilah yang terkandung dalam judul tersebut:

1. Analisis Komparatif

Analisis komparatif terdiri dari dua suku kata yaitu analisis dan komparatif, kata analisis berarti penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab, musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya). Bisa juga penguraian suatu pokok atau berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antara bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.[1]

[1] Dani K, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (Dilengkapi dengan EYD)*, (Surabaya: Putra Harsa, 2002), hlm. 20.

Pendapat lain menyatakan bahwa analisis adalah pekerjaan meneliti sambil menguraikan bagain-bagiannya dari yang diteliti, memilah-milah sesuai dengan jenis-jenisnya.[2] Sedangkan Kata komparatif [3] adalah berbanding, bersamaan, bersenjata, bersama-sama, bersifat perbandingan.

Maka dalam skripsi yang dimaksud analisis komparatif dalam penelitian ini adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan menguraikan serta membandingkan tingkat kualitas pelayanan di dua lembaga pengumpulan zakat.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[4] Menurut Don R. dan M.M. Mowen pelayanan adalah perilaku penjual kepada pembeli dengan memberikan kepuasan kepada konsumen, agar konsumen merasa dihargai dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan keinginannya.[5]

---

[2] J.S.Badudu, *Kamus Kata-kata Serapan Asing Dalam Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Buku Kompas, 2003), hlm. 40.

[3] Tim Prima Pena, *Kamus Ilmiah Populer*, (Surabaya: Gitamedia Press, 2006), hlm. 256.

[4] Supriyono, *Akuntansi Manajemen I; Konsep Dasar Akuntansi Manajemen dan Proses Perencanaan*, Edisi 1 (Yogyakarta: BPFE, 1987), hlm. 42.

[5] Don R. dan M.M. Mowen, *Management Accounting*, 5 th Edition (Sount-Western College Publishing, 2000), hlm. 142.

Menurut Zeithaml dan Bitner,[6] kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan Rangkuti[7] menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan. Lebih lanjut Handi Irawan[8] menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong kepuasan pelanggan.

Maka dalam skripsi yang dimaksud kualitas pelayanan adalah keunggulan perlakuan penjual kepada pembeli, dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada Muzaki agar muzaki merasa dihargai dalam memberikan zakat dengan mendapatkan layanan yang sesuai dengan keinginannya.

3. Muzaki

Yang dimaksud dengan muzaki adalah yang membayar zakat atau pembayar yakat.[9] Jadi, yang dimaksud muzaki dalam penelitian ini adalah para nasabah yang membayarkan sebagian hartanya kepada lembaga zakat untuk disalurkan kepada yang berhak mendapatkannya.

---

[6] Zeithaml, V.A. and Bitner, Mary Jo. *Service Marketing,* (McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York, 2002), hlm.40.

[7] Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction,* (Gramedia Pustaka Utama.2002), hlm. 31.

[8] Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan,* (Elex Media Komputindo.2002), hlm. 38.

[9] Tim Prima Pena, *Kamus Ilmiah,* hlm. 330.

4. Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta

Badan Amil Zakat Daerah Kota Yogyakarta dibentuk berdasarkan keputusan Walikota Yogyakarta nomor 432/KEP/2009, tanggal 1 September 2009.[10] Tugas pokok Badan Amil Zakat Daerah Kota Yogyakarta adalah memungut zakat dan infaq dari gaji pegawai negeri sipil yang beragama Islam dilingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta dan instansi vertikal tingkat Kota Yogyakarta yang kemudian di*tasyaruf*kan sesuai ketentuan *syari'at* Islam. Dalam Undang-Undang terbaru No 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, maka Badan Amil Zakat Daerah Kota Yogyakarta menjadi Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta. Kemudian untuk memudahkan peneliti dalam penamaan Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta maka disingkat dengan BAZNAS Kota Yogyakarta.

5. Pos Keadilan Peduli Umat Cabang Yogyakarta

Pos Keadilan Peduli Umat Cabang Yogyakarta merupakan lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dibidang sosial kemasyarakatan melalui jalur Pos Keadilan Peduli Umat Zakat Center dan CSR Management. Pos Keadilan Peduli Umat sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional melalui SK Menag RI No. 441/2001 menghimpun dan menyalurkan Zakat, Infak dan Sedekah dari masyarakat muslim di wilayah DI Yogyakarta. CSR Management

[10] Lihat dalam http://baznas.jogjakota.go.id diakses tanggal 08 November 2013.

sebagai Organisasi Sosial Nasional melalui SK Mensos RI No. 08/HUK/2010 menghimpun dan mengelola dana CSR dari perusahaan untuk pemberdayaan karyawan atau masyarakat di lingkungan perusahaan.[11] Kemudian untuk memudahkan peneliti dalam penamaan Pos Keadilan Peduli Umat Cabang Yogyakarta maka disingkat dengan PKPU Cabang Yogyakarta.

Maka dari itu, yang dimaksud judul secara keseluruhan dalam penelitian ini adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan menguji dan membandingkan tingkat kualitas pelayanan pada kedua lembaga antara BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta dimana tujuan dari kedua lembaga tersebut adalah sama-sama ingi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap muzaki, dan hasilnya nanti bisa menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan dan perbaikan kinerja lembaga khususnya pelayanan untuk muzaki.

B. Latar Belakang Masalah

Zakat merupakan salah satu rukun Islam, dan menjadi salah satu unsur pokok bagi tegaknya *syari'at* Islam. Oleh sebab itu hukum zakat adalah wajib *(fardhu)* atas setiap muslim yang telah memenuhi syarat-syarat tertentu. Zakat termasuk dalam kategori ibadah seperti shalat, haji, dan puasa yang telah diatur secara rinci dan paten berdasarkan Al-Qur'an

[11] Lihat dalam https://www.facebook.com/PKPUYogyakarta/info diakses tanggal 07 November 2013.

dan As-Sunnah, sekaligus merupakan amal sosial kemasyarakatan dan kemanusiaan yang dapat berkembang sesuai dengan perkembangan ummat manusia.

Kewajiban zakat terdapat secara umum dalam Al-Qur'an, dan Rasulullah menjelaskan unsur-unsur teknis terhadapnya agar dapat memenuhi kondisi-kondisi bersifat teknis. Zakat ditentukan dengan bersandar pada ayat-ayat Al-Qur'an yang Allah SWT wahyukan kepada Nabi Muhammad SAW. Diantara ayat-ayat tersebut adalah:

وَأَقِيمُواْ ٱلصَّلَوٰةَ وَءَاتُواْ ٱلزَّكَوٰةَۚ وَمَا تُقَدِّمُواْ لِأَنفُسِكُم مِّنۡ خَيۡرٖ تَجِدُوهُ عِندَ ٱللَّهِۗ إِنَّ ٱللَّهَ بِمَا تَعۡمَلُونَ بَصِيرٞ ١١٠

Artinya : dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahala nya pada sisi Allah. Sesungguhnya Alah Maha melihat apa-apa yang kamu kerjakan.[12]

إِنَّمَا وَلِيُّكُمُ ٱللَّهُ وَرَسُولُهُۥ وَٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱلَّذِينَ يُقِيمُونَ ٱلصَّلَوٰةَ وَيُؤۡتُونَ ٱلزَّكَوٰةَ وَهُمۡ رَٰكِعُونَ ٥٥

Artinya: Sesungguhnya penolong kamu hanyalah Allah, Rasul-Nya, dan orang-orang yang beriman, yang mendirikan shalat dan menunaikan zakat, seraya mereka tunduk (kepada Allah).[13]

Dari penjelasan ayat Al-Qur'an diatas, munculah kelompok umat Islam yang wajib zakat harta apabila terpenuhi syarat-syaratnya, dan

[12] Al-Baqarah (2):110

[13] Al-Ma'idah (5): 55

mereka memberikannya kepada Rasul sebagai kepala negara Islam agar dapat digunakan dalam aspek-aspek yang ditentukan oleh Allah SWT. Hal ini terjadi dizaman nabi Muhammad SAW, sedangkan dimasa sekarang karena semakin banyaknya kesadaran serta meningkatnya taraf kehidupan masyarakat, maka diperlukan zakat yang terorganisir. Zakat terorganisasi salah satunya melalui lembaga pengumpulan zakat. Inilah yang menjadi landasan lahirlah lembaga pengumpulan zakat baik yang dibentuk oleh pemerintahan maupun lembaga yang dibentuk oleh perorangan. Akan tetapi tujuan dari kedua lembaga ini tetap sama yaitu menghimpun dan menyalurkan zakat, Infak dan Sedekah dari masyarakat.

Lembaga sosial yang bergerak dibidang jasa pengumpulan sekaligus penyalur zakat diantaranya BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta. Setiap lembaga sudah pasti mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada muzaki atau donatur. Muzaki atau donatur yang diberi pelayanan memuaskan biasanya akan kembali ke lembaga yang bersangkutan. Hal ini bisa terwujud apabila didukung sumber daya manusia lembaga zakat yang amanah dan profesional dalam bekerja.

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada harapan pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang produsen, melainkan berdasarkan

sudut pandang harapan pelanggan. Lebih lanjut Valarie A.Zeithaml dan Mary Jo Bitner [14] mendefinisikan harapan pelanggan sebagai berikut:

> *"Customer expectations are the standards of or reference points for performance againts which service experiences are compared and are often formulated in terms of what customer believes should or will happen".*

Artinya adalah bahwa harapan pelanggan merupakan standar acuan yang menjadi petunjuk bagi pelanggan sebelum membeli suatu produk dalam menilai kinerja produk tersebut. Adapun tujuan lembaga melakukan pengukuran merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif.[15] BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta mempunyai sasaran muzaki yang berbeda, BAZNAS Kota Yogyakarta sasarannya adalah memungut zakat dan infaq dari gaji PNS yang beragama Islam dilingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta dan instansi vertikal tingkat Kota Yogyakarta yang kemudian di*tasyaruf*kan sesuai ketentuan *syari'at* Islam. Sedangkaan sasaran dari PKPU Cabang Kota Yogyakarta adalah dana zakat, infaq, shadaqah, wakaf, serta dana lainnya yang halal dan legal dari perorangan, kelompok, perusahaan atau lembaga.[16]

---

[14] Zeithaml.Valarie A and Bitner.M.J, *Service Marketing*, (Tata McGraw-Hill.2003), hlm. 60

[15] J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Rineka cipta, 1997), hlm. 2.

[16] Lihat dalam http: // id. wikipedia. Org / wiki / PKPU Lembaga Kemanusiaan Nasional diakses tanggal 27 Desember 2013.

Dengan demikian penelitian ini ingin melihat bagaimana kedua lembaga zakat yaitu BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada muzaki, sehingga penelitian ini akan membandingkan tingkat kualitas pelayanan dari kedua lembaga yang bergerak dibidang yang sama yaitu pengumpulan zakat akan tetapi berbeda sasaran.

C. Rumusan Masalah

Dengan kondisi dan berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di kedua lembaga BAZNAS kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta ?
2. Adakah perbedaan tingkat kualitas pelayanan yang signifikan pada kedua lembaga pengumpulan zakat tersebut ?

D. Tujuan Penelitian

Tujan utama penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan tingkat kualitas pelayanan di kedua lemaga BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta.
2. Untuk menjelaskan perbedaan tingkat kualitas pelayanan pada kedua lembaga pengumpulan zakat.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Secara Teoritik

Dari hasil Penelitian ini diharapkan agar berguna bagi pengembangan keilmuan manajemen dakwah terkait dengan keorganisasian lembaga pengelolaan zakat khususnya layanan zakat.

2. Kegunaan Secara Praktis

Secara umum bagi lembaga pengelolaan zakat, secara khusus untuk kedua lembaga yang menjadi objek penelitian dalam meningkatkan layanan terhadap muzaki.

F. Kajian Pustaka

Tujuan dari uraian dalam tinjauan pustaka ini adalah untuk menunjukan originalitas penelitian dan untuk membedakan penelitian yang lain serta untuk mengetahui adanya kerancuan obyek penelitian dan segala masalah yang sudah diteliti orang lain. Sejauh ini ada beberapa skripsi yang membahas tentang kepuasan namun penulis belum menemukan skripsi yang membahas tentang kepuasan muzaki dilembaga pengumpulan zakat.

Skripsi yang pertama yaitu berjudul “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syari’ah dan Pegadaian Konvensional (Studi Kasus pada pegadaian Syari’ah Kusumanegara dan

Pegadaian Konvensional Cabang Lempuyangan Tahun 2006)". Skripsi ini ditulis oleh Eny Rahmawati mahasiswi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Fakultas Syariah. Dalam skripsinya Eny Rahmawati melakukan penelitian uji analisis pada pegadaian syari'ah Kusumanegara dan pegadaian konvensional cabang Lempuyangan, dengan memfokuskan pada perbandingan tingkat kepuasan nasabah pada kedua pegadaian.

Dengan melakukan perbandingan, diharapkan kualitas pelayanan dari kedua pegadaian dapat diketahui dengan lebih jelas. Kualitas pelayanan yang menjadi variabel dalam penelitian ini meliputi *Responsivenes, Availaility of Service, Speed of Transation, Profesionalisme,* dan *Over all Satisfation with Service*. Perbandingan tingkat kepuasan nasabah pada kedua pegadaian dengan uji t (t test). Dari pengujian tersebut diketahui bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan nasabah yang signifikan antara pegadaian syari'ah Kusumanegara dan pegadaian cabang Lempuyangan.[17] Penelitian ini terdapat persamaan yaitu metode pengujian yang akan digunakan akan tetapi yang membedakan adalah beda variabelnya.

Skripsi kedua berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Atribut BMT Al-Ghifari Yogyakarta". Sripsi ini ditulis oleh Siti Maryam mahasiswi STIS Yogyakarta (2002). Dalam skripsi, Siti Maryam

[17] Eny Rahmawati, Analisis Perandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syari'ah dan Pegadaian Konvesnsional (Studi Kasus pada pegadaian Syari'ah Kusumanegara dan Pegadaian Konvensional Cabang Lempyangan Tahun 2006), *Skripsi* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007).

melakukan Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Atribut BMT Al-Ghifari Yogyakarta. Penelitian ini meliputi kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berdasarkan karakteristik nasabah. Dari data tersebut diperoleh bahwa adanya perbedaan tingkat kepuasan nasabah terhadap atribut BMT Al-Ghifari berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, tingkat penghasilan dan secara garis besar nasabah mengatakan bahwa mereka puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan BMT Al-Ghifari.[18] Dengan demikian studi ini berkisar kepuasan nasabah terhadap atribut BMT Al-Ghifari saja. Terdapat persamaan tema yaitu kepuasan namun subjek sangat berbeda dengan penelitian yang akan peneliti lakukan.

Skripsi ketiga berjudul "Analisis Uji Komparasi Penilaian Jama'ah Terhadap Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Aspek Akses, Keamanan, Kesopanan dan Kemampuan Memahami Pelanggan Di Kantor Departemen Agama Kabupaten Temanggung". Skripsi ini ditulis oleh Sofyan Supardiyono mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta fakultas dakwah.[19] Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dalam bidang kualitas pelayanan ibadah haji di kantor departemen Agama kabupaten Temanggung, hipotesis yang menyatakan bahwa ada perbedaan yang

[18] Siti Maryam, Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Atribut BMT Al-Ghifari Yogyakarta, *Skipsi* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: STIS Yogyakarta, 2002).

[19] Sofyan Supardiyono, Analisis Uji Komparasi Penilaian Jama'ah Terhadap Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Aspek Akses, Keamanan, Kesopanan dan Kemampuan Memahami Pelanggan Di Kantor Departemen Agama Kabupaten Temanggung, *Skripsi* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2008).

signifikan penilaian jama'ah terhadap dimensi kualitas pelayanan ibadah haji aspek akses, keamanan, kesopanan, dan kemampuan memahami pelanggan di kantor Departemen Agama Kabupaten Temanggung, terbukti dan diterima. Disini subjek sama lebih detail dan ada kesamaan metodologi tetapi beda subjek.

Dari analisa diatas penelitian dengan judul "Analisis Komparatif Tingkat Kualitas Pelayanan Untuk Muzaki Antara Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta dan Pos Keadilan Peduli Umat Cabang Yogyakarta" merupakan penelitian yang belum pernah dilakukan.

G. Kerangka Teori

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dan Bitner[20], Kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Schiffman dan Kanuk[21] menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal yang penting, sebab peningkatan daripada pelayanan itu sendiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada waktu yang bersamaan dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

---

[20] Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. *Service Marketing,* (McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York, 2002), hlm.40.

[21] Schiffman, Leon. G and Kanuk, Leslie Lazar, *Consumer Behavior 8th edition,* (Pearson Prentice Hall.2004), hlm. 191.

Sedangkan Rangkuti[22] menandaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan. Lebih lanjut Handi Irawan[23] menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong kepuasan pelanggan.

Jadi dari beberapa teori yang ada kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Teori ini digunakan karena mampu mengakomodasi dan mewakili obyek-obyek kualitas produk dan kualitas pelayanan dari produk yang diteliti. Pada pengembangan selanjutnya, dimensi tersebut diangkat menjadi variabel dimana dari variabel-variabel ini kemudian diurai menjadi dimensi-dimensi dan indikator-indikatornya.

2. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas bersifat relatif, tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Crosby menyatakan, bahwa kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah

---

[22] Rangkuti,Freddy, *Measuring Customer Satisfaction*, (Gramedia Pustaka Utama.2002), hlm. 31.

[23] Irawan,Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Elex Media Komputindo.2002), hlm. 38.

ditentukan. Selanjutnya, kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Jadi, perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.[24]

Menurut Tjiptono pendekatan kualitas layanan atau jasa yang banyak digunakan dalam riset pemasaran adalah model servqual yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Servqual dibangun dengan membandingkan dua faktor utama yaitu layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan konsumen. Perbandingan dua faktor utama tersebut terdapat dalam lima dimensi kualitas layanan dari model servqual atau dikenal dengan Teori Total Quality Servis yang telah dikembangkan, yaitu:

a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang ditampilkan harus sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik serta dengan tingkat akurasi yang tinggi.

[24] Mohamad Mahsun, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: BPFE, 2006), hlm. 41.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan serta cepat mengakomodasi keluhan pelanggan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang ditampilkan bisa berupa pengetahuan yang dimiliki, sopan santun dan kemampuan pegawai menumbuhkan rasa percaya para pelanggannya terhadap perusahan. Hal ini terlihat dalam komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

d. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dalam upaya memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berwujud atau bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini ditunjukkan oleh penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. Penampilan dan kemampuan yang

diberikan meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawai.[25]

Menurut keputusan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan publik adalah setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.[26] Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan tersebut. standar pelayanan harus sekurang-kurangnya meliputi:

a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
b. Waktu penyelesaian, yaitu waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
c. Biaya Pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rincianyna yang ditetapkan dalam proses pemeberian pelayanan.
d. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

---

[25] Fandi Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Equality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 26.

[26] Undang-Undang No 63 Tahun 2004 tentang standar pelayanan publik.

e. Sarana dan prasarana, yaitu menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadahi oleh penyelenggara pelayanan.
f. Kompetensi petugas pemberi layanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapakan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang ditentukan.

Sedangkan menurut EFQM *European Foundation for Quality Management Model*, Organisasi dan hasil (*organization and results*) merupakan titik tolak model ini, di mana kualitas layanan ditentukan oleh faktor kepemimpinan (*leadership*) dalam mengelola sumberdaya manusia, strategi dan kebijakan, dan sumberdaya lain yang dimiliki organisasi. Proses secara baik terhadap faktor-faktor tersebut akan melahirkan kepuasan kepada karyawan, kepuasan kepada pelanggan dan dampak sosial yang berarti, dan ketiganya merupakan hasil bisnis yang sebenarnya.

Dari ketiga konsep yang telah diuraikan diatas untuk membandingkan kualitas pelayanan yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta dengan PKPU Cabang Yogyakarta maka, peneliti menggunakan dimensi kualitas layanan dari model servqual/Teori Total Quality Servis meliputi *Reliability, Responsiveness, Assurance,*

Empathy, dan *Tangible.* Instrmen servqual secara rinci beserta indikator-indikator Kualitas Pelayanan[27]

a. *Reallibility*, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat:

   1) Sarana penerima keluhan.
   2) Tanggap terhadap keluhan.
   3) Keseriusan petugas pemberi layanan.
   4) Kesungguhan petugas pemberi layanan.
   5) Tanggung jawab petugas pemberi layanan.

b. *Responsiveness*, berkait dengan kerelaan atau kesiapsediaan karyawan untuk menyediakan jasa. hal ini meliputi bertepatan waktu dari jasa:

   1) Kemampuan petugas pemberi layanan.
   2) Kejelasan prosedur.
   3) Kecepatan memberikan layanan.
   4) Memberikan jasa secara cepat dan tepat.

[27] A. Parasurman, V.A. Zeithaml. dan L.L. Berry, *A coneptual Model of Servcie Quality and Its Impliations for Future ResearCh,* (Journal of Marketing Vol. 49 Fall, 1985) p. 47.

c. *Assurance*, pengetahuan dan kesopanan karyawan, kemampuan mereka untuk menimbulkan keperacayan dan keyakinan:

1) Ketrampilan petugas pemberi layanan.
2) Keahlian petugas pemberi layanan.
3) Kejujuran petugas pemberi layanan.
4) Kecermatan petugas pemberi layanan.

d. *Empaty*, kesediaan untuk peduli, memberi perhatian priadi kepada pemakai:

1) Usaha petugas untuk memberikan layanan terbaik.
2) Keramahan petugas pemberi layanan.
3) Keadilan dalam hal layanan.
4) Kesediaan bekerja lebih lama dari petugas pemberi layanan.

e. *Tangibles*, meliputi tanda-tanda atau petunjuk Fisik, peralatan personil dari jasa:

1) Lokasi tempat.
2) Fasilitas-fasilitas fisik.
3) Penampilan dari tenaga kerja.
4) Peralatan atau perlengkapan yang digunakan memberi jasa.
5) Lambang atau gambaran fisik jasa.
6) Para konsumen lain yang berada pada fasilitas jasa.
7) Suasana tempat layanan.

8) Jumlah pemberi layanan.

9) Ada kejelasan informasi.

3. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dan upaya tersebut juga berdampak luas terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Faktor-faktor yang perlu mendapat perhatian yaitu:[28]

a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa.
b. Mengelola harapan pelanggan.
c. Mengelola bukti kualitas jasa yang bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan.
d. Mendidik konsumen tentang jasa (membantu pelanggan dalam memahami suatu jasa).
e. Mengembangkan budaya kualitas.
f. Menciptakan *Automating Quality*.
g. Menindaklanjuti jasa dalam membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan.
h. Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Jasa.

[28] Fandy, Tjiptono, *Manajemen Jasa,* (Yogyakarta: Andi, 2000), Hlm. 88

Oleh karena itu, kualitas layanan hendaknya harus dimulai dari kebutuhan muzaki dan berakhir pada persepsi muzaki. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna jasa. Persepsi muzaki terhadap kualitas jasa (pelayanan) merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan yang ditawarkan oleh pihak universitas.

Kualitas harus dievaluasi dari perspektif konsumen. Konsumen dapat menentukan apakah suatu produk atau jasa memenuhi harapannya, suatu penilaian persepsinya sendiri yang tidak bisa mengetahui sejauh mana produk atau jasa tersebut sesuai dengan spesifikasi yang dikehendakinya atau tidak. Mendefinisikan *quality* sebagai terpenuhi atau melampaui *expectation* membuat para manajer memperhitungkan faktor-faktor subyektif seperti keramah-tamahan, tanggap membantu, *performance*, penampilan. Faktor-faktor ini memang penting dalam penilaian konsumen tetapi sulit untuk diperhitungkan dalam penilaian *quality*.

H. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya, pada saat fenomena dikenal dan merupakan dasar kerja serta panduan dalam verifikasi. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Ho tidak terdapat perbedaan tingkat kualitas pelayanan antara BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta.
2. Ha Terdapat perbedaan tingkat kualitas pelayanan antara BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta.

I. Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah suatu cara atau prosedur untuk memperoleh pemecahan terhadap masalahan yang sedang dihadapi.[29] Maka di sini perlu penulis tentukan bagaimana cara dalam penelitian skripsi ini. Penelitian ialah suatu usaha untuk memperoleh fakta atau prinsip dengan cara mengumpulkan, dan menganalisis data mengenai suatu masalah yang diteliti.[30]

---

[29] Made Wirartha, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi,* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 77.

[30] Hermawan Wasito, *Pengantar Metodologi Penelitian,* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm. 7.

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan rancangan komparatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dalam prosesnya banyak menggunakan angka-angka dari mulai pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan dari hasilnya.[31] Penelitian ini merupakan jenis komparatif, yaitu penelitian yang bersifat membandingkan, paling sedikit dua variabel. Dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan antar variabel atau beberapa variabel.

Penelitian ini masuk kategori penelitian lapangan, karena data diperoleh dari hasil pengamatan langsung di BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta. Ditinjau dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu menggambarkan dan menjelaskan tingkat kualiatas pelayanan.

2. Konsep, Definisi Operasional, Variabel dan Skala Pengukuran

a) Konsep dan Definisi Operarional

Konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak: kejadian, keadaan, kelompok atau

[31] Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Renika Cipta, 2005), hlm. 12.

individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial.[32] Konsep utama yang hendak diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Agar konsep dapat diteliti secara empiris, harus dioperasionalisasikan dengan mengubah menjadi variabel dan mencari variasi serta indikatornya.

Kualitas pelayanan sendiri secara operasional didefinisikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta maupun PKPU Cabang Yogyakarta sesuai dengan ekspektasi muzaki.

b) Variabel

Variabel berarti suatu yang mempunyai variasi nilai.[33] Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang kemudian dioperasionalisasikan menjadi beberapa variasi yang meliputi keandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

c) Skala Pengukuran

Skala yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala ini digunakan untuk

[32] Masri Singaribun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survai Edisi Refisi*, (Jakarta: LP3ES, 1989), hlm. 33.

[33] *Ibid.*, hlm. 42.

mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial, dalam pandangan penyususn, skala ini sangat sesuai untuk mengukur penilaian muzaki terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan. Skala ini terdiri sejumlah pernyataan yang semuanya menunjukkan sikap terhadap suatu objek tertentu dan menunjukkan ciri tertentu yang akan diukur.[34] Alasan lain kenapa peneliti menggunakan skala likert 1-5 adalah untuk memudahkan muzaki dalam memberikan penilaian. Dengan gradasi yang tidak terlalu tinggi (1-5) diharapkan muzaki dapat lebih terfokus untuk memberikan penilaian. Dengan skala likert maka konsep yang akan diukur dijabarkan menjadi variabel penelitian. Variabel penelitian tersebut kemudian dijabarkan lagi menjadi indikator yang dimanisfestasikan dalam item-item pernyataan.

Jawaban setiap item pernyataan mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, untuk mengurangi kebingungan dalam memilih jawaban dan mempermudah responden dalam menilai tetapi peneliti hanya menggunakan skor hanya sampai empat dengan panduan skor sebagai berikut:

1) Sangat memuaskan nilainya 4
2) Memuaskan nilainya 3

[34] Irwan Suehartono, *Metode Penelitian Sosial; Suatu teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 77.

3) Kurang memuaskan nilainya 2

4) Sangat kurang memuaskan nilainya 1

3. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari lapangan. Dalam penelitian ini yang termasuk dalam data primer adalah hasil jawaban angket dari responden mengenai penilaian tingkat kualitas pelayanan di lembaga pengumpulan zakat BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau penelitian arsip dan lainnya yang memuat masa lalu. Yang termasuk data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari instrument *interview*, observasi dan dokumentasi.

4. Teknik Pengumpulan Data

Agar mudah memperoleh data yang cukup dan sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti, maka peneliti mengunakan beberapa metode pengumpulan data yang mana diharapkan satu sama lainnya saling melengkapi, metode tersebut seperti:

a. Metode Kuesioner (Angket)

Metode kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden.[35] Kuesioner yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yang berbentuk pilihan ganda. Sehingga nantinya responden hanya memilih salah satu alternatif yang cocok dengan menurut para responden.

Adapun metode ini penyusun gunakan untuk mengumpulkan data primer yang diperoleh langsung dari responden. Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan muzaki.

b. Wawancara (*Interview)*

Interview adalah wawancara yang biasa digunakan dalam pengumpulan data. *Interview* menghendaki komunikasi langsung antara penyelidik dengan subjek atau sampel.[36] Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data pendukung serta gambaran umum tentang subjek dan tempat penelitian. Teknik ini diterapkan pada informan yang dianggap bisa menjelaskan data tersebut. Informan yang dimaksud adalah pimpinan BAZNAS Kota

[35] Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: 1998), hlm. 49.

[36] Sutrisno Hadi, *Metodologi Research 2*, (Yogyakarta: Andi offset. 1994), hlm. 192.

Yogyakarta beserta stafnya dan pimpinan PKPU Cabang Yogyakarta beserta stafnya.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan suatu metode penelitian yang meliputi pengumpulan data dan informasi melalui pengujian arsip dan dokumen.[37] Yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah dan sebagainya.[38]

Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai gambaran umum wilayah, manajemen dan administrasi jasa bidang pelayanan yang diambil dalam lingkup peneliti.

d. Metode Observasi

Observasi adalah kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu subjek dengan menggunakan seluruh alat indra.[39] Observasi disini dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap kegiatan pelayanan. Metode ini digunakan untuk mencari data tentang sistem kerja atau pelayanan, strategi pelayanan,

---

[37] Umar Husein, *Metode Penelitian*, hlm. 25.

[38] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 115.

[39] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Bina Aksara. 1983), hlm. 107.

sumber daya manusianya, kondisi geografis, lokasi penelitian, dan data pendukung lainnya.

5. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi menurut Moh. Nasir adalah kumpulan dari ukuran-ukuran tentang sesuatu yang ingin kita buat inferensi. Populasi berkenaan dengan data, bukan dengan orangnya atau bendanya.[40] Populasi penelitian ini adalah para muzaki BAZNAS Kota Yogyakarta yang berjumlah lebih kurang 700 sampai 600 muzaki dan para muzaki PKPU Cabang Yogyakarta yang berjumlah lebih dari 500 muzaki.

b. Sampel

Menurut Sutrisno Hadi, yang dimaksud dengan sampel adalah sebagian dari individu yang akan diteliti atau diselidiki.[41] Pengambilan sampel yang dilakukan dengan teknik pengambilan sampel Acak Kluster, yang dilakukan dengan mengambil beberapa kluster atau kelompok, dan setelah kelompok itu terambil, semua

[40] Muh. Nasir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Gralia Indonesia, 2005), hlm. 273.

[41] Sutrisno Hadi, *Metodologi Research 1*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1990), hlm. 82.

atau sebagian unit dalam masing-masing kelompok diambil secara acak sebagai sampel.[42]

Dalam penelitian ini, penyusun dalam menentukan besarnya responden dengan dasar apabila responden > 100 maka, pengambilan responden minimal 10% dan apabila responden < 100 maka akan dijadikan responden semua. Jumlah muzaki baik BAZNAS Kota Yogyakarta maupun PKPU Cabang Yogyakarta berjumlah ± 300 maka peneliti mengambil 30 responden dari BAZNAS Kota Yogyakarta, dan sebanyak 30 responden dari muzaki PKPU Cabang Yogyakarta. Jadi, keseluruhan sampel yang akan diambil peneliti yaitu 60 responden.

6. Metode Analisis Data

a. Uji Validitas

Suatu angket dikatakan valid (sah) jika persaratan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Hasil penelitian yang valid adalah apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Valid berarti

[42] Wayam Kosterdan Bodiono, *Teori dan Aplikasi Statistika dan Probabilitas Sederhana, Lugas dan Mudah Dimengerti*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 370.

instrument yang dipilih dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.[43]

Untuk menentukan suatu validitas adalah dengan mengkonsultasikan table *Product Moment*[44] berdasarkan taraf signifikan 5% dengan menggunakan bantuan Komputer program *SPSS for Windows releae 16.0.*

$$rxy = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\left(N\sum x^2 - (\sum x^2)\right)(N\sum y^2 - (\sum y^2))}}$$

Keterangan:
rxy = Koefisien korelasi Product Moment
$\sum x$ = Jumlah skor total variabel
$\sum y$ = Jumlah skor butir variabel
$\sum x^2$ = Jumlah skor kuadrat variabel X
$\sum y^2$ = Jumlah skor kuadrat variabel Y
N = Jumlah responden

Untuk mengetahui apakah item-item dapat dinyatakan valid atau tidak adalah dengan membandingkan hasil perbandingan nilai r hitung dengan r tabel. Apabila r hitung > r tabel maka item dinyatakan valid, demikian sebaliknya.

[43] *Ibid*, hlm. 109.

[44] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi V,* (Jakarta: Rineka Cipta. 2002), hlm. 146.

b. Uji Reliabilitas

Salah satu angket dikatakan reliabel (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas instrument penelitian menggunakan teknik *Alpha Cronbrack* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:[45]

$$r_{11} = \left\{\frac{k}{(k-l)}\right\}\left\{1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2}\right\}$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas Instrumen
k = Banyaknya butir pertanyaan
$\sum \sigma b^2$ = Jumlah variabel butir
σt^2 = varian total

untuk menginterpresentasikan koefisien Alpha (r_{11}) digunakan kategori menurut Suharmini Arikunto yaitu:[46]

Tabel I.1 Interpresentasi Koefisien Alpha

No	Koefisien	Interpresentasi
1	Antara 0,8000- 1,000	Sangat Tinggi
2	Antara 0,6000- 0,799	Tinggi
3	Antara 0,4000- 0,599	Cukup Tinggi
4	Antara 0,2000- 0,399	Rendah
5	Antara 0,0000- 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Data sekunder diolah

[45] *Ibid.*, hlm. 171

[46] *Ibid.*, hlm. 245

c. Uji Prasarat Analisis

Dalam analisis kuantitatif akan dilakukan uji asumsi atau uji regresi linear yang mana uji asumsi ini untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Agar model regresi yang dirumuskan dapat diterapkan, maka harus memenuhi beberapa persyaratan:

1) Uji Normalitas Data

Uji asumsi dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi atau data normal atau mendekati normal.[47]

2) Uji Homogenitas Data

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah sampel yang dipakai pada penelitian diperoleh dari populasi yang bervariaan homogeny ataukah tidak.[48]

[47] *Ibid.*, hlm. 212

[48] Wahana Komputer, *Pengolahan Data statistic Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Salemba Infotek, 2009), hlm. 85.

d. Uji T untuk membedakan dua buah *mean*

Apabila terdapat perbedaan antara dua buah *mean*, perbedaan tersebut belum tentu berbeda secara statistik. Untuk melihat apakah beda *mean* tersebut benar-benar *signifikan*. Salah satu cara untuk menguji beda antara dua *mean* adalah dengan menggunakan uji t. Dengan rumus debagai berikut:[49]

$$To = \frac{\bar{X}_1 + \bar{X}_2}{\sqrt{\left[\frac{SS_1 + SS_2}{n_1 + n_2 - 2}\right]\left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right]}}$$

Dalam uji t untuk membedakan dua buah *mean*, perlu dihitung standar *error* dari beda. Rumus untuk mencari standar *error* dari beda adalah:[50]

$$S_{X_1 - X_2} = \sqrt{\frac{SS_1 + SS_2}{n_1 + n_2 - 2} + \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}$$

Keterangan:

SS_1 = *sumsquare* dari sampel 1
SS_2 = *sumsquare* dari sampel 2
n_1 = besar sampel 1
n_2 = besar sampel 2
$S_{x_1 - x_2}$ = standar *error* dari beda

[49] J.Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta. 1997). hlm. 197.

[50] Muh. Nasir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 394.

Sumsquare tidak lain dari:

$$SS = \sum X_1^2 - \frac{(\sum X\square)^2}{n}$$

Keterangan:

Xi = pengamatan variabel ke-1

n = besar sampel

SS = *sumsquare*

Jenis hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini menggunakan *two-tail* (dua ekor). Bahwa *mean* populasi 1 sama dengan populasi 2, dengan hipotesis alternatif bahwa populasi 1 tidak sama dengan poulasi 2.

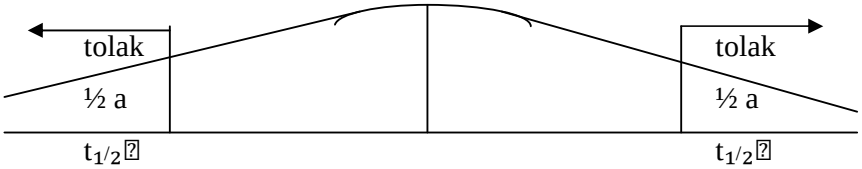
Setelah dilakukan analisis terhadap tingkat kepuasan muzaki lembaga pengumpulan zakat BAZNAS Kota dan PKPU Cabang Yogyakarta, selanjutnya dilakukan perbandingan tingkat kepuasan terhadap kedua lembaga dengan menggunakan *t Test* atau Uji t. Prosedur uji-t adalah sebagai berikut:

1) Menentkan hipotesis tentang kedua *mean* populasi Ho: $u_1 = u_2$; H_a: $u \neq u_2$
2) Menyatakan besar masing-masing sampel yang independen tersebut: n_1, n_2.
3) Menghitung statistik t yang akan digunakan yaitu:[51]

$$t = \frac{|\bar{X}_1 - \bar{X}_2|}{S_{1-2}}$$

[51] *Ibid.*, hlm. 295

Gambar I. 1
Bagan Perbandingan Uji t



Sumber : Data sekunder diolah

4) Menentukan level *signifikan*, yaitu: a.
5) Mencari harga t pada tabel *degree of freedom* n_1+n_2 - 2.
6) Menentukan daerah penilikan hipotesisi. Tolak Ho, terima H_a, jika: t > $t_{1/2}$, df. = n_1 + n_2 - 2. Harga $t_{1/2}$, df. = n_1 + n_2 - 2 dicari pada tabel distribusi.

7. Rancangan Uji Hipotesis

a. Menentukan Ho dan Ha

Ho : tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara muzaki lembaga pengumpulan zakat BAZNAS Kota Yogyakarta dan muzaki Lembaga pengumpulan zakat PKPU Cabang Yogyakarta.

Ha : terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara muzaki lembaga pengumpulan zakat BAZNAS Kota Yogyakarta dan muzaki Lembaga pengumpulan zakat PKPU Cabang Yogyakarta.

b. Menentukan df dan taraf signifikansi

Df = (N + N – 2). (konsultasi nilai “t”) sedangkan taraf signifikansi dalam penelitian ini adalah 5%.

c. Kesimpulan

Jika ta lebih kecil atau sama dengan to maka Ho diterima dan Ha ditolak. Jika ta lebih besar dari to maka Ho ditolak dan Ha diterima.

J. Sistematika Pembahasan

Sistematika penyusunan skripsi ini diuraikan dalam bentuk bab yang berdiri sendiri namun saling berhubungan antarbab satu dengan bab yang lainnya, dan merupakan satu kesatuan yang tak dapat dipisah-pisahkan. Dari masing-masing bab tersebut terbagi menjadi beberapa sub bab yang saling berhubungan. Dengan cara demikian diharapkan akan terbentuk sistem penulisan yang mana terlihat suatu sistem yang runtut.

Bab pertama adalah pendahuluan yang menguraikan tentang maksud dari tujuan latar belakang masalah dan ini merupakan proses awal timbulnya suatu permasalahan yang dibahas. Selanjutnya adalah rumusan masalah yang membahas tentang rumusan permasalahan yang timbul dari latar belakang, kemudian dilanjutkan dengan tujuan dan kegunaan, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan,

serta tentang teori-teori yang melandasi penelitian atau yang berhungan dengan judul penelitian, juga teori yang digunakan untuk menganalisa data hasil penelitian. sub bab yang ada dalam bab ini antara lain tentang teori kepuasan konsumen, dan teori pengukuran kepuasan konsumen.

Bab kedua membahas tentang gambaran umum subjek penelitian, sub bab dalam bab ini antara lain memahas tentang sejarah singkat lembaga BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang yogyakarta, letak geografis, visi misi, struktur organisasi, yang menjadi penelitian.

Bab ketiga berisi data hasil penelitian dan pemahasannya. Sub bab yang ada akan menjelaskan tentang deskripsi responden penelitian, data hasil penelitian dan analisis variabel-variabel penelitian sesuai dengan metode yang telah ditentukan dalam bab I.

Bab keempat bab penutup, yang berisi kesimpulan, saran-saran dan kata penutup, pada bagian ini juga dicantumkan daftar pustaka, daftar riwayat hidup dan lampiran-lampiran.

BAB IV
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dalam bidang kualitas pelayanan terhadap muzaki di BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yagyakarta dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan metode komparatif dengan uji t kualitas pelayanan berdasarkan penilaian muzaki, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan baik yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta maupun di PKPU Cabang Yogyakarta adalah "memuaskan", dengan masing-masing nilai rata-rata BAZNAS Kota Yogyakarta 99,63 dan nilai rata-rata PKPU Cabang Yogyakarta adalah 103,06, dengan pengimprestasinya yaitu nilai 90-119,99 yaitu memuaskan.
2. Hipotesis yang menyatakan bahwa ada perbedaan namun tidak signifikan penilaian muzaki terhadap kualitas pelayanan di BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta terbukti dan diterima sedangkan hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan penilaian muzaki terhadap kualitas pelayanan diantara BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta tidak terbukti dan tidak dapat diterima. Hal ini berdasarkan atas hasil uji diperoleh nilai F hitung < F tabel (0,631 < 2,080) yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi lembaga pengelolaan zakat, secara khusus untuk kedua lembaga yang menjadi objek penelitian yaitu BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta agar mempertahankan layanan terhadap muzaki Karena pelayanan yang baik merupakan bagian dari prioritas yang utama sehingga akan berdampak positif bagi lembaga kedepannya. Serta untuk lembaga lain yang sejenis dengan kedua lembaga dapat dijadikan contoh dalam hal pelayanan.
2. Penelitian ini masih terbatas pada tingkat kualitas pelayanan dari sudut pandang muzaki saja. Penelitian lebih lanjut dapat dikembangkan kualitas pelayanan dari sudut pandang muztahik dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an surah Al-Baqarah (2):110

Al-Qur'an surah Al-Ma'idah (5): 55

Arikunto,Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Renika Cipta, 2005.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Bina Aksara. 1983.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi V*, Jakarta: Rineka Cipta. 2002.

Badudu J.S., *Kamus Kata-kata Serapan Asing Dalam Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Buku Kompas, 2003.

Dani , *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (Dilengkapi dengan EYD)*, Surabaya: Putra Harsa, 2002.

Don R. dan M.M. Mowen, *Management Accounting*. 5 th Edition Sount-Western College Publishing, 2000.

Freddy, Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama. 2002.

Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research 1*, Yogyakarta: Andi Offset, 1990.

Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research 2*, Yogyakarta: Andi offset. 1994.

Handi, Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo. 2002.

Http://baznas.jogjakota.go.iddiakses tanggal 08 November 2013.

Http://id.wikipedia.org/wiki/PKPU Lembaga Kemanusiaan Nasionaldiakses tanggal 27 Desember 2013.

Https://www.facebook.com/PKPUYogyakarta/info diakses tanggal 07 November 2013.

Husein, Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: 1984.

Koster, Wayam dan Bodiono, *Teori dan Aplikasi Statistika dan Probabilitas Sederhana, Lugas dan Mudah Dimengerti*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.

Leon .G, Schiffman, and Kanuk, Leslie Lazar, *Consumer Behavior 8th edition* Pearson Prentice Hall. 2004.

Mahsun, Mohamad, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* , Yogyakarta: BPFE, 2006.

Maryam, Siti, Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Atribut BMT Al-Ghifari Yogyakarta, *Skipsi* tidak diterbitkan, Yogyakarta: STIS Yogyakarta, 2002.

Nasir, Muh, *Metode Penelitian*, Bogor: Gralia Indonesia, 2005.

Parasurman A., V.A. Zeithaml. dan L.L. erry, *A coneptual Model of Service Quality and Its Impliations for FutureResearch* Journal of Marketing Vol. 49 Fall, 1985.

Tim Prima Pena,*Kamus Ilmiah Populer*, Surabaya: Gitamedia Press, 2006.

Rahmawati, Eny, Analisis Perandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syari'ah dan Pegadaian Konvesnsional (Studi Kasus pada pegadaian Syari'ah Kusumanegara dan Pegadaian Konvensional Cabang Lempyangan Tahun 2006),*Skripsi* tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007.

Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction* , Gramedia Pustaka Utama. 2002.

Singaribun, Masri dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survai Edisi Refisi*, Jakarta: LP3ES, 1989.

Suehartono, Irwan, *Metode Penelitian Sosial; Suatu teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002.

Supardiyono, Sofyan, Analisis Uji Komparasi Penilaian Jama'ah Terhadap Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Aspek Akses, Keamanan, Kesopanan dan Kemampuan Memahami Pelanggan Di Kantor Departemen Agama Kabupaten Temanggung, *Skripsi* tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2008.

Supranto,J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Rineka cipta, 1997.

Supriyono,*Akuntansi Manajemen I; Konsep Dasar Akuntansi Manajemen dan Proses Perencanaan*, Edisi 1, Yogyakarta: BPFE, 1987.

Tjiptono, Fandy,*Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2000.

Tjiptono, Fandi, *Prinsip-prinsip Total Equality Service*, Yogyakarta: Andi, 2003.

Umar, Husain, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. 2009.

V.A, Zeithaml and Bitner, M.J,*Service Marketing*, McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York, 2002.

V.A, Zeithamland Bitner.M.J, *Service Marketing* , Tata McGraw-Hill. 2003.

Wasito, Hermawan, *Pengantar Metodologi Penelitian*,Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997.

Wirartha, Made, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.

Daftar Lampiran

1. Angket dan Hasil Responden
2. Hasil Olah Data Dengan SPSS
3. Foto-foto Kegiatan
4. CV
5. Ijazah MAN
6. Surat-surat Dalam Penelitian
7. Sertifikat-sertifikat

CURRICULUM VITAE

Nama Lengkap : Feri Fajar Feronika
TTL : Ogan Komering Ilir, 07 Ferbruari 1991
Gol Darah : B
Agama : Islam
Alamat Rumah : Tanjung Mulya Rt. 12, XIV Koto, Mukomuko, Bengkulu.
Alamat Yogyakarta : Jambewangi Rt. 01, Temuwuh, Dlingo, Bantul, Yogyakarta.

Handphone : +62896 9256 4429

Riwayat Pendidikan

1. 1998-2003 : SD Negeri 38 Tanjung Mulya
2. 2004-2006 : SMP Negeri 3 Mukomuko Utara
3. 2007-2008 : MA Nuroniyah Tanjung Mulya
4. 2008-2009 : MA Negeri Mukomuko

ANGKET

ANALISIS KOMPARATIF TINGKAT KUALITAS PELAYANAN UNTUK MUZAKI ANTARA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KOTA YOGYAKARTA DAN POS KEADILAN PEDULI UMAT (PKPU) CABANG YOGYAKARTA

Disusun Oleh :

Feri Fajar Feronika
09240038

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2014

Lampiran 1
Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN

ANALISIS KOMPARATIF TINGKAT KUALITAS PELAYANAN UNTUK MUZAKI ANTARA BADAN AMIK ZAKAT NASIONAL KOTA YOGYAKARTA DAN POS KEADILAN PEDULI UMAT CABANG YOGYAKARTA

Kepada
Yth. Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri.
Muzaki Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta
Yogyakarta

Dengan hormat,

Dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah saya (Feri Fajar Feronika/ 09240038/ Manajemen Dakwah/ Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta) pada kesempatan ini memohon Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri untuk sejenak meluangkan waktu, memberikan pendapat dan informasi dengan mengisi kuesioner yang saya ajukan ini.

Maksud dari kuesioner ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta. Segala jawaban yang Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri berikan adalah semata-mata untuk kepentingan penulisan tugas akhir skripsi saya. Namun demikian, harapan saya penelitian ini dapat berguna bagi lembaga yang bersangkutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang pada akhirnya juga bermanfaat bagi para muzaki.

Atas segala perhatian dan kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri saya haturkan terima kasih.

Yogyakarta, Januari 2014
Hormat Saya,

Feri Fajar Feronika
NIM: 09240038

A. Identitas Responden

1. Nama : (boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : a) Laki-laki b) Perempuan
3. Berapa lama menjadi muzaki BAZNAS Kota Yogyakarta.
   a) < 2 tahun b) > 2 tahun
4. Alamat :

B. Pertanyaan-pertanyaan di bawah ini untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada BAZNAS Kota Yogyakarta.

Petunjuk : mohon anda mengisi daftar pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (V) pada alternatif jawaban yang paling sesuai menurut penelitian anda.

Keterangan : SM = Sangat Memuaskan
M = Memuaskan
KM = Kurang Memuaskan
SKM = Sangat Tidak Memuaskan

	Daftar Pertanyaan	SM	M	KM	SKM
A	**Keandalan Pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS**				
	1. Pelayanan dari petugas BAZNAS cepat dan akurat.				
	2. Pelayanan dari petugas BAZNAS ramah dan selalu siap membantu.				
	3. Kelengkapan produk yang dibutuhkan muzaki.				
	4. Petugas BAZNAS memahami produk-produk yang ditawarkan.				
B	**Daya Tangkap pihak lembaga BAZNAS dalam mmberikan pelayanan pada muzaki yang meliputi:**				
	5. Kemampuan petugas BAZNAS cepat tanggap dalam mengatasi keluhan muzaki.				
	6. Kesediaan petugas BAZNAS untuk menanggapi keluhan.				

	7. Kemampuan petugas BAZNAS memberikan informasi yang diinginkan muzaki dengan jelas dan tepat.				
	8. Kesiap dan siagaan petugas BAZNAS memenuhi permintaan muzaki.				
	9. Kemampuan pihak lembaga untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.				
C	**Jaminan yang diberikan oleh pihak lembaga BAZNAS dalam memberikan pelayanan pada muzaki, meliputi:**				
	10. Jaminan keamanan pelayanan BAZNAS.				
	11. Jaminan pelayanan yang dapat dipercaya				
	12. Komunikasi efektif dengan muzaki.				
	13. Pengetahuan dan kemampuan petugas BAZNAS memberikan pelayanan.				
	14. Jaminan terhadap kualitas produk yang dipasarkan.				
D	**Sikap Empati pihak lembaga BAZNAS kepada para muzaki, meliputi:**				
	15. Selalu siap sedia bila muzaki mengalami kesulitan.				
	16. Petugas menerapkan standar pelayanan umum (3S) senyum, salam, sapa.				
	17. Kesediaan petugas memberikan layanan lebih lama bila dibutuhkan muzaki.				
E	**Bukti Langsung Pelayanan BAZNAS yang dapat Anda rasakan dari lembaga.**				
	18. Letak kantor terjangkau dengan mudah.				
	19. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas BAZNAS terjaga.				
	20. Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan terjaga.				
	21. Penataan eksterior dan interior ruangan.				
	22. Peralatan dan perlengkapan layanan yang digunakan.				

Lampiran 2
Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN

ANALISIS KOMPARATIF TINGKAT KUALITAS PELAYANAN UNTUK MUZAKI ANTARA BADAN AMIK ZAKAT NASIONAL KOTA YOGYAKARTA DAN POS KEADILAN PEDULI UMAT CABANG YOGYAKARTA

Kepada
Yth. Bapak / Ibu / Sdr / Sdri.
Muzaki Pos Keadilan Peduli Umat Cabang Yogyakarta
Yogyakarta

Dengan hormat,

Dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah saya (Feri Fajar Feronika/ 09240038/ Manajemen Dakwah/ Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta) pada kesempatan ini memohon Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri untuk sejenak meluangkan waktu, memberikan pendapat dan informasi dengan mengisi kuesioner yang saya ajukan ini.

Maksud dari kuesioner ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pos Keadilan Peduli Umat Cabang Yogyakarta. Segala jawaban yang Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri berikan adalah semata-mata untuk kepentingan penulisan tugas akhir skripsi saya. Namun demikian, harapan saya penelitian ini dapat berguna bagi lembaga yang bersangkutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang pada akhirnya juga bermanfaat bagi para muzaki.

Atas segala perhatian dan kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri saya haturkan terima kasih.

Yogyakarta, Januari 2014
Hormat Saya,

Feri Fajar Feronika
NIM: 09240038

C. Identitas Responden

5. Nama : (boleh tidak diisi)
6. Jenis Kelamin : a) Laki-laki b) Perempuan
7. Berapa lama menjadi muzaki PKPU Cabang Yogyakarta.
   b) < 2 tahun b) > 2 tahun
8. Alamat :

D. Pertanyaan-pertanyaan di bawah ini untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada PKPU Cabang Yogyakarta.

Petunjuk : mohon anda mengisi daftar pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (V) pada alternatif jawaban yang paling sesuai menurut penelitian anda.

Keterangan : SM = Sangat Memuaskan
M = Memuaskan
KM = Kurang Memuaskan
SKM = Sangat Kuarang Memuaskan

	Daftar Pertanyaan	SM	M	KM	SKM
A	**Keandalan Pelayanan yang diberikan oleh PKPU Cabang Yogyakarta**				
	1. Pelayanan dari petugas PKPU cepat dan akurat.				
	2. Pelayanan dari petugas PKPU ramah dan selalu siap membantu.				
	3. Kelengkapan produk yang dibutuhkan muzaki.				
	4. Petugas PKPU memahami produk-produk yang ditawarkan.				
B	**Daya Tangkap pihak lembaga PKPU dalam mmberikan pelayanan pada muzaki yang meliputi:**				
	5. Kemampuan petugas PKPU cepat tanggap dalam mengatasi keluhan muzaki.				
	6. Kesediaan petugas PKPU menanggapi keluhan muzaki.				

	7. Kemampuan petugas PKPU memberikan informasi yang diinginkan muzaki dengan jelas, tepat, dan mudah dipercaya.				
	8. Kesiap dan siagaan petugas PKPU memenuhi permintaan muzaki.				
	9. Kemampuan pihak lembaga untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.				
C	**Jaminan yang diberikan oleh pihak lembaga PKPU dalam memberikan pelayanan pada muzaki, meliputi:**				
	10. Jaminan keamanan pelayanan PKPU.				
	11. Jaminan pelayanan yang dapat dipercaya				
	12. Komunikasi efektif dengan muzaki.				
	13. Pengetahuan dan kemampuan petugas PKPU memberikan pelayanan.				
	14. Jaminan terhadap kualitas produk yang dipasarkan.				
D	**Sikap Empati pihak lembaga PKPU kepada para muzaki, meliputi:**				
	15. Selalu siap sedia bila muzaki mengalami kesulitan.				
	16. Petugas menerapkan standar pelayanan umum (3S) senyum, salam, sapa.				
	17. Kesediaan petugas memberikan layanan lebih lama bila dibutuhkan muzaki.				
E	**Bukti Langsung Pelayanan PKPU yang dapat Anda rasakan dari lembaga.**				
	18. Letak kantor PKPU terjangkau dengan mudah.				
	19. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas PKPU.				
	20. Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan.				
	21. Penataan eksterior dan interior ruangan.				
	22. Peralatan dan perlengkapan layanan yang digunakan.				

HASIL OLAH DATA ANGKET 60 RESPONDE BAZNAS DAN PKPU

Responden	Item Pertanyaan																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
7	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
8	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
9	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2
10	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
11	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
13	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
17	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
18	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
19	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
20	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
21	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
22	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
23	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
24	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
25	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
26	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
27	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
28	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
29	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
30	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
31	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
32	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
33	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
34	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
36	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
37	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
38	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
39	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
40	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
41	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
42	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
43	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
44	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
45	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
46	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
47	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
48	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4

49	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
50	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
51	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
52	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
53	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
54	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
55	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
56	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
57	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
58	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
59	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
60	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3

Correlations

		total
satu	Pearson Correlation	.476*
	Sig. (2-tailed)	.016
	N	25
dua	Pearson Correlation	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
tiga	Pearson Correlation	.605**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	25
empat	Pearson Correlation	.612**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	25
lima	Pearson Correlation	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
enam	Pearson Correlation	.593**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	25
tujuh	Pearson Correlation	.637**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	25
delapan	Pearson Correlation	.625**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	25
sembilan	Pearson Correlation	.582**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	25
sepuluh	Pearson Correlation	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
sebelas	Pearson Correlation	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
duabelas	Pearson Correlation	.478*
	Sig. (2-tailed)	.016
	N	25
tigabelas	Pearson Correlation	.526**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	25
empatbelas	Pearson Correlation	.598**
	Sig. (2-tailed)	.002

	N	25
limabelas	Pearson Correlation	.568**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	25
enambelas	Pearson Correlation	.587**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	25
tujuhbelas	Pearson Correlation	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	25
delapanbelas	Pearson Correlation	.449*
	Sig. (2-tailed)	.024
	N	25
sembilanbelas	Pearson Correlation	.483*
	Sig. (2-tailed)	.014
	N	25
duapuluh	Pearson Correlation	.514**
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	25
duapuluhsatu	Pearson Correlation	.580**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	25
duapuluhdua	Pearson Correlation	.543**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	25

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
satu	3.48	.510	25
dua	3.40	.577	25
tiga	3.12	.666	25
empat	3.28	.542	25
lima	3.20	.645	25
enam	3.36	.638	25
tujuh	3.24	.523	25

delapan	3.40	.577	25
sembilan	3.08	.572	25
sepuluh	3.24	.523	25
sebelas	3.36	.569	25
duabelas	3.04	.676	25
tigabelas	3.32	.690	25
empatbelas	3.20	.577	25
limabelas	3.36	.638	25
enambelas	3.40	.577	25
tujuhbelas	3.36	.569	25
delapanbelas	3.56	.583	25
sembilanbelas	3.32	.627	25
duapuluh	3.32	.557	25
duapuluhsatu	3.08	.640	25
duapuluhdua	3.12	.600	25
total	72.24	7.579	25

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.905	.907	22

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
satu	3.48	.510	25
dua	3.40	.577	25
tiga	3.12	.666	25
empat	3.28	.542	25
lima	3.20	.645	25
enam	3.36	.638	25
tujuh	3.24	.523	25
delapan	3.40	.577	25
sembilan	3.08	.572	25
sepuluh	3.24	.523	25
sebelas	3.36	.569	25
duabelas	3.04	.676	25
tigabelas	3.32	.690	25
empatbelas	3.20	.577	25
limabelas	3.36	.638	25
enambelas	3.40	.577	25
tujuhbelas	3.36	.569	25
delapanbelas	3.56	.583	25
sembilanbelas	3.32	.627	25
duapuluh	3.32	.557	25
duapuluhsatu	3.08	.640	25
duapuluhdua	3.12	.600	25

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Variances	.356	.260	.477	.217	1.833	.004	22

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
satu	68.76	54.023	.421	.903
dua	68.84	51.807	.638	.898
tiga	69.12	51.777	.545	.900
empat	68.96	52.707	.565	.900
lima	69.04	51.540	.592	.899
enam	68.88	52.110	.535	.900
tujuh	69.00	52.667	.593	.899
delapan	68.84	52.307	.575	.900
sembilan	69.16	52.723	.529	.901
sepuluh	69.00	52.583	.604	.899
sebelas	68.88	51.777	.653	.898
duabelas	69.20	53.000	.405	.904
tigabelas	68.92	52.410	.455	.903
empatbelas	69.04	52.540	.546	.900
limabelas	68.88	52.360	.506	.901
enambelas	68.84	52.640	.533	.901
tujuhbelas	68.88	52.110	.610	.899
delapanbelas	68.68	53.810	.385	.904
sembilanbelas	68.92	53.243	.416	.903
duapuluh	68.92	53.410	.457	.902
duapuluhsatu	69.16	52.223	.519	.901
duapuluhdua	69.12	52.860	.484	.902

Uji Normalitas data

Case Processing Summary

		Cases					
		Valid		Missing		Total	
	kelompok	N	Percent	N	Percent	N	Percent
total	1	32	100.0%	0	.0%	32	100.0%

Case Processing Summary

		Cases					
		Valid		Missing		Total	
	kelompok	N	Percent	N	Percent	N	Percent
total	1	32	100.0%	0	.0%	32	100.0%
	2	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%

Tests of Normality

		Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	kelompok	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
total	1	.227	32	.000	.796	32	.000
	2	.140	30	.138	.935	30	.065

a. Lilliefors Significance Correction

Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
total	Based on Mean	8.573	1	60	.005
	Based on Median	4.501	1	60	.038
	Based on Median and with adjusted df	4.501	1	37.272	.041
	Based on trimmed mean	6.366	1	60	.014

Descriptives

	kelompok			Statistic	Std. Error
total	1	Mean		72.38	1.136
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	70.06	
			Upper Bound	74.69	
		5% Trimmed Mean		73.04	
		Median		74.00	

		Variance	41.274	
		Std. Deviation	6.424	
		Minimum	49	
		Maximum	80	
		Range	31	
		Interquartile Range	5	
		Skewness	-2.008	.414
		Kurtosis	4.794	.809
	2	Mean	75.60	.464
		95% Confidence Interval for Mean Lower Bound	74.65	
		Upper Bound	76.55	
		5% Trimmed Mean	75.74	
		Median	76.00	
		Variance	6.455	
		Std. Deviation	2.541	
		Minimum	68	
		Maximum	80	
		Range	12	
		Interquartile Range	3	
		Skewness	-.990	.427
		Kurtosis	1.590	.833

M-Estimators

	kelompok	Huber's M-Estimator[a]	Tukey's Biweight[b]	Hampel's M-Estimator[c]	Andrews' Wave[d]
total	1	74.09	74.84	74.46	74.85
	2	75.92	76.03	75.92	76.03

a. The weighting constant is 1,339.

b. The weighting constant is 4,685.

M-Estimators

	kelompok	Huber's M-Estimator[a]	Tukey's Biweight[b]	Hampel's M-Estimator[c]	Andrews' Wave[d]
total	1	74.09	74.84	74.46	74.85
	2	75.92	76.03	75.92	76.03

a. The weighting constant is 1,339.

b. The weighting constant is 4,685.

c. The weighting constants are 1,700, 3,400, and 8,500

d. The weighting constant is 1,340*pi.

Extreme Values

	kelompok			Case Number	Value
total	1	Highest	1	8	80
			2	12	79
			3	19	78
			4	5	77
			5	17	77[a]
		Lowest	1	11	49
			2	9	60
			3	32	62
			4	14	63
			5	15	66
	2	Highest	1	35	80
			2	55	79
			3	36	78
			4	45	78
			5	48	78[b]
		Lowest	1	44	68
			2	41	71

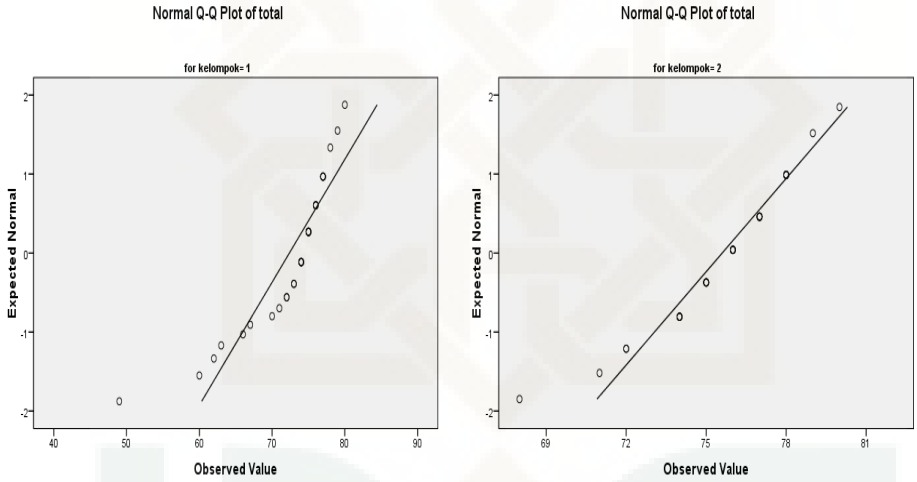
	3	43	72
	4	42	72
	5	60	74[c]

a. Only a partial list of cases with the value 77 are shown in the table of upper extremes.

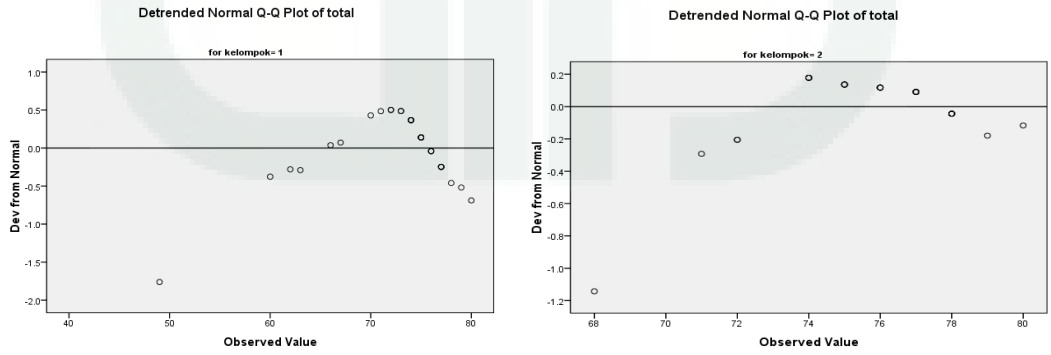
b. Only a partial list of cases with the value 78 are shown in the table of upper extremes.

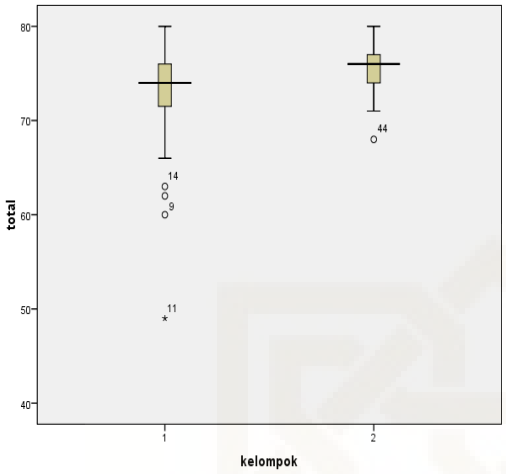
c. Only a partial list of cases with the value 74 are shown in the table of lower extremes.

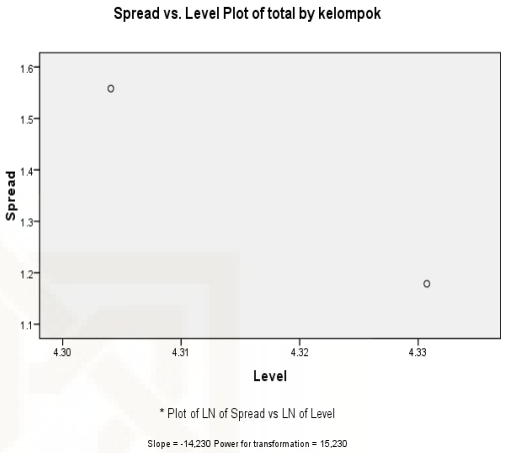
Normal Q-Q Plots



Detrended Normal Q-Q Plots







Oneway

Descriptives

skorbaznas

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1	4	99.75	2.500	1.250	95.77	103.73	97	103
2	5	99.20	1.483	.663	97.36	101.04	97	101
3	5	98.00	4.796	2.145	92.05	103.95	93	103
4	3	101.00	3.000	1.732	93.55	108.45	98	104
5	5	100.20	4.658	2.083	94.42	105.98	93	104
Total	22	99.50	3.419	.729	97.98	101.02	93	104

Test of Homogeneity of Variances

skorbaznas

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3.155	4	17	.041

ANOVA

skorbaznas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)		21.150	4	5.288	.401	.805
	Linear Term	Unweighted	3.124	1	3.124	.237	.633
		Weighted	2.750	1	2.750	.208	.654
		Deviation	18.400	3	6.133	.465	.711
Within Groups			224.350	17	13.197		
Total			245.500	21			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

skorbaznas

LSD

(I) kelompok	(J) kelompok	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1	2	.550	2.437	.824	-4.59	5.69
	3	1.750	2.437	.482	-3.39	6.89
	4	-1.250	2.775	.658	-7.10	4.60
	5	-.450	2.437	.856	-5.59	4.69
2	1	-.550	2.437	.824	-5.69	4.59
	3	1.200	2.298	.608	-3.65	6.05
	4	-1.800	2.653	.507	-7.40	3.80
	5	-1.000	2.298	.669	-5.85	3.85
3	1	-1.750	2.437	.482	-6.89	3.39
	2	-1.200	2.298	.608	-6.05	3.65
	4	-3.000	2.653	.274	-8.60	2.60
	5	-2.200	2.298	.352	-7.05	2.65
4	1	1.250	2.775	.658	-4.60	7.10

	2		1.800	2.653	.507	-3.80	7.40
	3		3.000	2.653	.274	-2.60	8.60
	5		.800	2.653	.767	-4.80	6.40
5	1		.450	2.437	.856	-4.69	5.59
	2		1.000	2.298	.669	-3.85	5.85
	3		2.200	2.298	.352	-2.65	7.05
	4		-.800	2.653	.767	-6.40	4.80

Oneway

Descriptives

skorpkpu

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1	4	103.25	3.304	1.652	97.99	108.51	100	107
2	5	101.40	1.949	.872	98.98	103.82	99	104
3	5	103.60	2.510	1.122	100.48	106.72	100	106
4	3	102.67	1.528	.882	98.87	106.46	101	104
5	5	104.40	3.507	1.568	100.05	108.75	99	108
Total	22	103.09	2.689	.573	101.90	104.28	99	108

Test of Homogeneity of Variances

skorpkpu

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.528	4	17	.239

ANOVA

skorpkpu

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)		24.802	4	6.200	.830	.524
	Linear	Unweighted	5.452	1	5.452	.730	.405

	Term	Weighted	8.205	1	8.205	1.098	.309
		Deviation	16.597	3	5.532	.740	.542
Within Groups			127.017	17	7.472		
Total			151.818	21			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

skorpkpu

LSD

(I) kelompok	(J) kelompok	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1	2	1.850	1.834	.327	-2.02	5.72
	3	-.350	1.834	.851	-4.22	3.52
	4	.583	2.088	.783	-3.82	4.99
	5	-1.150	1.834	.539	-5.02	2.72
2	1	-1.850	1.834	.327	-5.72	2.02
	3	-2.200	1.729	.220	-5.85	1.45
	4	-1.267	1.996	.534	-5.48	2.94
	5	-3.000	1.729	.101	-6.65	.65
3	1	.350	1.834	.851	-3.52	4.22
	2	2.200	1.729	.220	-1.45	5.85
	4	.933	1.996	.646	-3.28	5.14
	5	-.800	1.729	.649	-4.45	2.85
4	1	-.583	2.088	.783	-4.99	3.82
	2	1.267	1.996	.534	-2.94	5.48
	3	-.933	1.996	.646	-5.14	3.28
	5	-1.733	1.996	.397	-5.94	2.48
5	1	1.150	1.834	.539	-2.72	5.02
	2	3.000	1.729	.101	-.65	6.65

	3	.800	1.729	.649	-2.85	4.45
	4	1.733	1.996	.397	-2.48	5.94

T-Test BAZNAS - PKPU

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	total skors baznas	73.6333	30	4.29501	.78416
	total skors pkpu	75.6000	30	2.54070	.46387

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	total skors baznas & total skors pkpu	30	.071	.708

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	total skors baznas - total skors pkpu	-1.96667	4.83153	.88211	-3.77079	-.16254	-2.229	29	.034

Explore

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
nilai	62	100.0%	0	.0%	62	100.0%

```
T-TEST PAIRS=basnas1 WITH pkpu1 (PAIRED)
  /CRITERIA=CI(.9500)

  /MISSING=ANALYSIS.
```

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	skor var keandalan baznas	100.50	4	2.646	1.323
	skor var keandalan pkpu	103.25	4	3.304	1.652

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	skor var keandalan baznas & skor var keandalan pkpu	4	.744	.256

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	skor var keandalan baznas - skor var keandalan pkpu	-2.750	2.217	1.109	-6.278	.778	-2.480	3	.089

```
T-TEST PAIRS=baznas2 WITH pkpu2 (PAIRED)
```

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	skor var dayatangkap bznas	100.60	5	1.140	.510
	skor var dayatangkap pkpu	101.40	5	1.949	.872

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	skor var dayatangkap bznas & skor var dayatangkap pkpu	5	.765	.132

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	skor var dayatangkap bznas - skor var dayatangkap pkpu	-.800	1.304	.583	-2.419	.819	-1.372	4	.242

```
T-TEST PAIRS=baznas3 WITH pkpu3
```

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	skor var jaminan baznas	99.00	5	5.000	2.236
	skor var jaminan pkpu	103.60	5	2.510	1.122

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	skor var jaminan baznas & skor var jaminan pkpu	5	.598	.287

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	skor var jaminan baznas - skor var jaminan pkpu	-4.600	4.037	1.806	-9.613	.413	-2.548	4	.063

```
T-TEST PAIRS=baznas4 WITH pkpu4
```

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	skor var empaty baznas	102.33	3	3.055	1.764
	skor var empaty pkpu	102.67	3	1.528	.882

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	skor var empaty baznas & skor var empaty pkpu	3	-.500	.667

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	skor var empaty baznas - skor var empaty pkpu	-.333	4.041	2.333	-10.373	9.706	-.143	2	.899

```
T-TEST PAIRS=baznas5 WITH pkpu5 (PAIRED)
  /CRITERIA=CI(.9500)

  /MISSING=ANALYSIS.
```

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	skor var bukla baznas	100.80	5	4.604	2.059
	skor var bukla pkpu	104.40	5	3.507	1.568

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	skor var bukla baznas & skor var bukla pkpu	5	.966	.007

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	skor var bukla baznas - skor var bukla pkpu	-3.600	1.517	.678	-5.483	-1.717	-5.308	4	.006

Lampiran 03 : Foto-foto Kegiatan

Lampiran 03 : Foto-foto Kegiatan

Lampiran 03 : Foto-foto Kegiatan

Lampiran 03 : Foto-foto Kegiatan

Lampiran 03 : Foto-foto Kegiatan

Analisis Komparatif Tingkat Kualitas Pelayanan Untuk Muzaki Antara Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta dan Pos Keadilan Peduli Umat Cabang Yogyakarta

Disusun oleh:
Feri Fajar Feronika
09240038
Pembimbing :
Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M
19760616 200501 2 002

Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta
2014

Daftar Isi

A. Pendahuluan
1. Latar Belakang
2. Rumusan Masalah
3. Hipotesis
B. Pembahasan
1. Kerangka teori
2. Metode Penelitian
3. Hasil Penelitian
C. Penutup

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

- Zakat merupakan salah satu rukun Islam, dan menjadi salah satu unsur pokok bagi tegaknya *syari'at* Islam. Oleh sebab itu hukum zakat adalah wajib *(fardhu)* atas setiap muslim yang telah memenuhi syarat-syarat tertentu.
- Kewajiban zakat terdapat secara umum dalam Al-Qur'an, dan Rasulullah menjelaskan unsur-unsur teknis terhadapnya agar dapat memenuhi kondisi-kondisi bersifat teknis.

- Umat Islam yang wajib zakat harta apabila terpenuhi syarat-syaratnya, dan mereka memberikannya kepada Rasul sebagai kepala negara Islam agar dapat digunakan dalam aspek-aspek yang ditentukan oleh Allah SWT. Hal ini terjadi dizaman nabi Muhammad SAW, sedangkan dimasa sekarang karena semakin banyaknya kesadaran serta meningkatnya taraf kehidupan masyarakat, maka diperlukan zakat yang terorganisir.

- Zakat terorganisasi salah satunya melalui lembaga pengumpulan zakat. Inilah yang menjadi landasan lahirlah lembaga pengumpulan zakat baik yang dibentuk oleh pemerintahan maupun lembaga yang dibentuk oleh perorangan.
- Akan tetapi tujuan dari kedua lembaga ini tetap sama yaitu menghimpun dan menyalurkan zakat, Infak dan Sedekah dari masyarakat.

- Lembaga sosial yang bergerak dibidang jasa pengumpulan sekaligus penyalur zakat diantaranya BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta.
- Setiap lembaga sudah pasti mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada muzaki atau donatur. Muzaki atau donatur yang diberi pelayanan memuaskan biasanya akan kembali ke lembaga yang bersangkutan. Hal ini bisa terwujud apabila didukung sumber daya manusia lembaga zakat yang amanah dan profesional dalam bekerja.

- Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada harapan pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang produsen, melainkan berdasarkan sudut pandang harapan pelanggan.
- Valarie A.Zeithaml dan Mary Jo Bitner mendefinisikan harapan pelanggan sebagai berikut:

- "*Customer expectations are the standards of or reference points for performance againts which service experiences are compared and are often formulated in terms of what customer believes should or will happen*".
- Bahwa harapan pelanggan merupakan standar acuan yang menjadi petunjuk bagi pelanggan sebelum membeli suatu produk dalam menilai kinerja produk tersebut.

- BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta mempunyai sasaran muzaki yang berbeda
- BAZNAS Kota Yogyakarta sasarannya adalah memungut zakat dan infaq dari gaji PNS yang beragama Islam
- PKPU Cabang Kota Yogyakarta adalah dana zakat, infaq, shadaqah, wakaf, serta dana lainnya yang halal dan legal dari perorangan, kelompok, perusahaan atau lembaga.

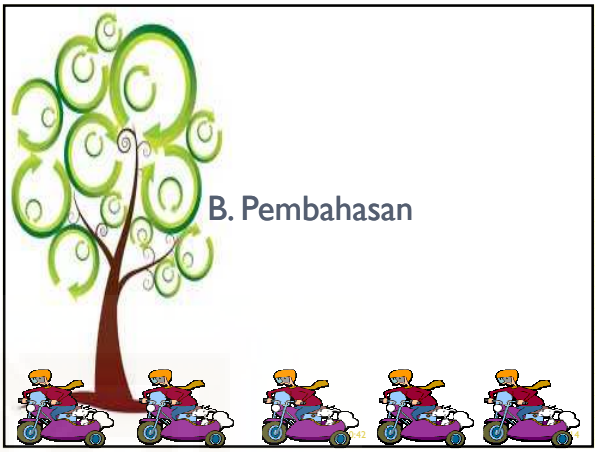
- Dengan demikian penelitian ini ingin melihat bagaimana kedua lembaga zakat yaitu BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada muzaki, sehingga penelitian ini akan membandingkan tingkat kualitas pelayanan dari kedua lembaga yang bergerak dibidang yang sama yaitu pengumpulan zakat akan tetapi berbeda sasaran.

2. Rumusan Masalah

- Adakah perbedaan tingkat kualitas pelayanan yang signifikan pada kedua lembaga pengumpulan zakat tersebut ?
- Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di kedua lembaga BAZNAS kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta ?

3. Hipotesis

- Ho tidak terdapat perbedaan tingkat kualitas pelayanan antara BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta.
- Ha Terdapat perbedaan tingkat kualitas pelayanan antara BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta.



B. Pembahasan

1. Kerangka Teori

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dan Bitner Kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Schiffman dan Kanuk menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal yang penting, sebab peningkatan daripada pelayanan itu sendiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada waktu yang bersamaan dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

Sedangkan Rangkuti menandaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan.

Lebih lanjut Handi Irawan menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong kepuasan pelanggan.

Jadi dari beberapa teori yang ada kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Teori ini digunakan karena mampu mengakomodasi dan mewakili obyek-obyek kualitas produk dan kualitas pelayanan dari produk yang diteliti. Pada pengembangan selanjutnya, dimensi tersebut diangkat menjadi variabel dimana dari variabel-variabel ini kemudian diurai menjadi dimensi-dimensi dan indikator-indikatornya.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

- Crosby menyatakan, bahwa kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan.
- Menurut Tjiptono pendekatan kualitas layanan atau jasa yang banyak digunakan dalam riset pemasaran adalah model servqual yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml dan Berry.

- Dimensi kualitas layanan dari model servqual yang telah dikembangkan, yaitu:
  1) Keandalan (*Reliability*)
  2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
  3) Jaminan (*Assurance*)
  4) Empati (*Empathy*)
  5) Bukti Fisik (*Tangible*)

- Menurut keputusan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan publik adalah setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.
  1) Kesederhanaan
  2) Waktu penyelesaian
  3) Biaya Pelayanan
  4) Produk pelayanan
  5) Sarana dan prasarana
  6) Kompetensi petugas pemberi layanan

- Sedangkan menurut EFQM *European Foundation for Quality Management Model*, Organisasi dan hasil (*organization and results*) merupakan titik tolak model ini, di mana kualitas layanan ditentukan oleh faktor kepemimpinan (*leadership*) dalam mengelola sumberdaya manusia, strategi dan kebijakan, dan sumberdaya lain yang dimiliki organisasi. Proses secara baik terhadap faktor-faktor tersebut akan melahirkan kepuasan kepada karyawan, kepuasan kepada pelanggan dan dampak sosial yang berarti, dan ketiganya merupakan hasil bisnis yang sebenarnya.

- Dari ketiga konsep yang telah diuraikan diatas untuk membandingkan kualitas pelayanan yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta dengan PKPU Cabang Yogyakarta maka, peneliti menggunakan dimensi kualitas layanan dari model servqual meliputi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy,* dan *Tangible*.

2. Metode Penelitian

a. Jenis dan Sifat Penelitian

- Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan rancangan komparatif.
- Ditinjau dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu menggambarkan dan menjelaskan tingkat kualiatas pelayanan.

b. Konsep, Definisi Operasional, Variabel dan Skala Pengukuran

1) Konsep dan definisi

- Konsep utama yang hendak diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

2) Variabel Penelitian

- Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang kemudian dioperasionalisasikan menjadi beberapa variasi yang meliputi keandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

3) Skala Pengukuran

- Skala yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini adalah skala likert.

No	Interpresentasi	Nilai
1	Sangat Memuaskan	4
2	Memuaskan	3
3	Kurang Memuaskan	2
4	Sangat Kurang Memuaskan	1

c. Jenis dan Sumber Data

- Dalam penelitian ini yang termasuk dalam data primer adalah hasil jawaban angket dari responden mengenai penilaian tingkat kualitas pelayanan di lembaga pengumpulan zakat BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta.
- Yang termasuk data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari instrument *interview*, observasi dan dokumentasi.

d. Teknik Pengumpulan Data

- Metode Kuesioner (Angket)
- Wawancara (*Interview*)
- Metode Dokumentasi
- Metode Observasi

e. Populasi dan Sampel

- Populasi penelitian ini adalah para muzaki BAZNAS Kota Yogyakarta yang berjumlah lebih kurang 300 sampai 600 muzaki
- Muzaki PKPU Cabang Yogyakarta yang berjumlah lebih dari 300 sampai 500 muzaki.
- Penyusun dalam menentukan besarnya responden dengan dasar apabila responden > 100 maka, pengambilan responden minimal 10% dan apabila responden < 100 maka akan dijadikan responden semua.

f. Metode Analisis Data

1) Uji Validitas

- Untuk menentukan suatu validitas adalah dengan mengkonsultasikan table *Product Moment* berdasarkan taraf signifikan 5% dengan menggunakan bantuan Komputer program *SPSS for Windows releae 16.0*.
- Apabila r hitung > r tabel maka item dinyatakan valid, demikian sebaliknya.

2) Uji Reliabilitas

- Pengujian reliabilitas instrument penelitian menggunakan teknik *Alpha Cronbrack*
- untuk menginterpresentasikan koefisien Alpha (r_{11}) digunakan kategori menurut Suharmini Arikunto

no	koefisien	interpresentasi
1	Antara 0,8000- 1,000	Sangat tinggi
2	Antara 0,6000- 0,799	Tinggi
3	Antara 0,4000- 0,599	Cukup tinggi
4	Antara 0,2000- 0,399	Rendah
5	Antara 0,0000- 0,199	Sangat rendah

3) Uji Prasarat

- Uji Normaitas Data

  Menguji apakah dalam sebuah regresi variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.
- Uji Homogenitas Data

  Mengetahui apakah sampel yang dipakai pada penelitian diperoleh dari populasi yang bervariaan homogeny ataukah tidak

4) Uji T

- Jenis hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini menggunakan *two-tail* (dua ekor). Bahwa *mean* populasi 1 sama dengan populasi 2, dengan hipotesis alternatif bahwa populasi 1 tidak sama dengan poulasi 2.
- Setelah dilakukan analisis terhadap tingkat kepuasan muzaki lembaga pengumpulan zakat BAZNAS Kota dan PKPU Cabang Yogyakarta, selanjutnya dilakukan perbandingan tingkat kepuasan terhadap kedua lembaga dengan menggunakan *t Test* atau Uji t.

- Prosedur uji-t adalah sebagai berikut:

a) Menentkan hipotesis tentang kedua *mean* populasi Ho: $u_1 = u_2$; Ha: $u \neq u_2$

b) Menyatakan besar masing-masing sampel yang independen tersebut: n_1, n_2.

c) Menghitung statistik t yang akan digunakan

d) Menentukan level *signifikan*

e) Mencari harga t pada tabel *degree of freedom* n_1+n_2 - 2.

f) Menentukan daerah penilikan hipotesisi. Tolak Ho, terima Ha, jika: $t > t_1/_2\square$, df. = $n_1 + n_2$ - 2. Harga $t_1/_2\square$, df. = $n_1 + n_2$ - 2 dicari pada tabel distribusi.

Kategori Penilaian Kualitas Pelayanan

No	Kategori	interprestasi
1	120 – 150	Sangat Memuaskan
2	90 – 119,99	Memuaskan
3	60 – 89,99	Cukup Memuaskan
4	30 – 59,99	Kurang Memuaskan
5	0 – 29,99	Tidak Memuaskan

3. Hasil Penelitian

Instrumen Pertanyaan Angket

Aspek	Indikator	Item pertanyaan (Q)
Keandalan	Tanggap terhadap keluhan	1) Pelayanan dari petugas tepat dan akurat.
	Keseriusan, kesungguhan petugas pemberi layanan.	2) Pelayanan dari petugas ramah dan selau siap membantu.
	Tanggung jawab petugas pemberi layanan.	3) Kelengkapan produk yang dibutuhkan muzaki.
		4) Petugas memahami produk-produk yang ditawarkan.

Aspek	Indikator	Item pertanyaan (Q)
Daya Tangkap	Kempuan petugas pemberi layanan.	5) Kemampuan petugas cepat tanggap dalam maengatasi keluhan muzaki
	Kejelasan prosedur.	6) Kesediaan petugas untuk menanggapi keluhan.
	Kecepatan member pelayanan.	7) Kemampuan petugas memberikan informasi yang diinginkan muzaki dengan jelas dan tepat.
	Memberikan jasa secara cepat dan tepat.	8) Kesiap dan siagaan memenuhi permintaan muzaki.
		9) Kemampuan pihak lembaga untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.

Aspek	Indikator	Item pertanyaan (Q)
Jaminan	Kejujuran petugas pemberi layanan.	10) Jaminan keamanan pelayanan.
		11) Jaminan pelayanan yang dapat dipercaya.
	Ketrampilan petugas pemberi layanan.	12) Komunikasi efektif dengan muzaki.
	Keahlian petugas pemberi layanan.	13) Pengetahuan dan kemampuan petugas memberikan layanan.
	Kecermatan petugas pemberi layanan.	14) Jaminan terhadap kualitas produk yang dipasarkan.

Aspek	Indikator	Item pertanyaan (Q)
Empati	Usaha petugas untuk memberikan layanan terbaik.	15) Selalu siap sedia bila muzaki mengalami kesulitan.
	Keramahan petugas pemberi layanan.	16) Petugas menerapkan standar pelayanan umum (3S) senyum, salam, sapa.
	Waktu pelayanan.	17) Kesediaan petugas memberikan layanan lebih lama bila dibutuhkan muzaki.

Aspek	Indikator	Item pertanyaan (Q)
Bukti Langasung	Lokasi tempat lembaga.	18) Letak lembaga terjangkau dengan mudah.
	Penampilan dari tenaga kerja.	19) Kerapian dan kebersihan penampilan petugas terjaga.
	Suasanan tempat layanan.	20) Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan terjaga.
	Peralatan atau perlengkapan yang digunakan untuk memberikan jasa, lambang atau gambaran fisik jasa.	21) Penataan ekterior ruangan.
	Fasilitas-fasilitas fisik.	22) Peralatan dan perlengkapan layanan yang digunakan.

Uji Validitas Instrumen

No	item	Penilaian Muzaki			
		Korelasi F hitung	R tabel, n=25-2=23 a=5%	Kritik pengujian	Status
1	Q1	0,476	0,396	F hitung > F tabel	Valid
2	Q2	0,682	0,396	F hitung > F tabel	Valid
3	Q3	0,605	0,396	F hitung > F tabel	Valid
4	Q4	0,612	0,396	F hitung > F tabel	Valid
5	Q5	0, 646	0,396	F hitung > F tabel	Valid
6	Q6	0,593	0,396	F hitung > F tabel	Valid
7	Q7	0,637	0,396	F hitung > F tabel	Valid
8	Q8	0,625	0,396	F hitung > F tabel	Valid
9	Q9	0,582	0,396	F hitung > F tabel	Valid
10	Q10	0,647	0,396	F hitung > F tabel	Valid

11	Q11	0,695	0,396	F hitung > F tabel	Valid
12	Q12	0,478	0,396	F hitung > F tabel	Valid
13	Q13	0,526	0,396	F hitung > F tabel	Valid
14	Q14	0,598	0,396	F hitung > F tabel	Valid
15	Q15	0,568	0,396	F hitung > F tabel	Valid
16	Q16	0,587	0,396	F hitung > F tabel	Valid
17	Q17	0,656	0,396	F hitung > F tabel	Valid
18	Q18	0,449	0,396	F hitung > F tabel	Valid
19	Q19	0,483	0,396	F hitung > F tabel	Valid
20	Q20	0,514	0,396	F hitung > F tabel	Valid
21	Q21	0,580	0,396	F hitung > F tabel	Valid
22	Q22	0,543	0,396	F hitung > F tabel	Valid

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.905	.907	22

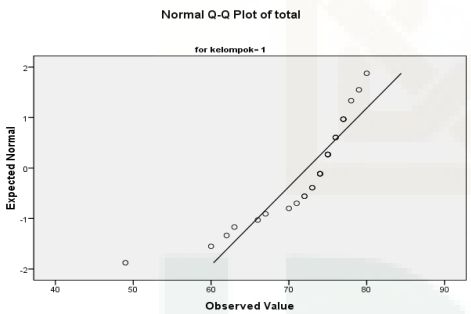
alpha cronbach	Koefisien	Interprestasi
0,905	0,800 – 1,000	Sangat Tinggi

Profil Responden

No	Karakteristik	Kelompok	volume	Jumlah	Persentase	Jumlah
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	30	60	50 %	100 %
		Perempuan	30		50 %	
2	Pekerjaan	PNS	30	60	50 %	100 %
		Wiraswasta	25		42 %	
		Petani	5		8 %	
3	Lamanya Zakat	< 2 tahun	0	60	0 %	100 %
		> 2 tahun	60		100 %	

Uji Normalitas

Lembaga	N Par Test	Taraf Signifikan	Kritik Pengujian	Status
BAZNAS	0,227	0,05	N Par Test>Sig 5 %	Normal
PKPU	0,140	0,05	N Par Test>Sig 5 %	Normal



Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
total	Based on Mean	8.573	1	60	.005
	Based on Median	4.501	1	60	.038
	Based on Median and with adjusted df	4.501	1	37.272	.041
	Based on trimmed mean	6.366	1	60	.014

Homogeneity	Taraf Signifikansi	Kritik Pengujian	Status
0,014	0,05	Hom Test<Sig 5%	Homogeny

Rekapitulasi Uji t BAZNAS dan PKPU

No	Variabel	Mean BAZNAS	Mean PKPU
1	Keandalan	99.75	103.25
2	Daya tangkap	99.20	101.40
3	Jaminan	98.00	103.60
4	Empati	101.00	102.67
5	Bukti langsung	100.20	104.40
	Rata-rata	99.63	103.06

Perbandingan Variabel Kualitas Pelayanan BAZNAS

No	Variabel	*Nilai Mean*	Interpresentasi
1	Keandalan	99.75	Memuaskan
2	Daya tankap	99.20	Memuaskan
3	Jaminan	98.00	Memuaskan
4	Sikap Empati	101.00	Memuaskan
5	Bukti langsung	100.20	Memuaskan
	∑ Rata-rata	99.63	Memuaskan

Perbandingan Variabel Kualitas Pelayanan PKPU

No	Variabel	*Nilai Mean*	Interpresentasi
1	Keandalan	103.25	Memuaskan
2	Daya tankap	101.40	Memuaskan
3	Jaminan	103.60	Memuaskan
4	Sikap Empati	102.67	Memuaskan
5	Bukti langsung	104.40	Memuaskan
	∑ Rata-rata	103.06	Memuaskan

C. Penutup

- Hipotesis yang menyatakan bahwa ada perbedaan namun tidak signifikan penilaian muzaki terhadap kualitas pelayanan di BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta terbukti dan diterima sedangkan hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan penilaian muzaki terhadap kualitas pelayanan diantara BAZNAS Kota Yogyakarta dan PKPU Cabang Yogyakarta tidak terbukti dan tidak dapat diterima. Hal ini berdasarkan atas hasil uji diperoleh nilai F hitung < F tabel (0,631 < 2,080) yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan.

- Dengan menggunakan metode komparatif dengan uji t kualitas pelayanan berdasarkan penilaian muzaki, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan baik yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta maupun di PKPU Cabang Yogyakarta adalah "memuaskan".

Sekian
Terima Kasih