

**PENGARUH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP KEPUASAN
MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KOTA
YOGYAKARTA**

(Studi Pada *Muzakki* Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta)



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**

**untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelas Sarjana Strata I**

Oleh

DIAN PUSPITASARI

NIM 13240066

Pembimbing:

Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag,M.Si.

NIP 19741025 199803 2 001

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

2017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
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: B-1604/Un.02/DD/PP.05.3/08/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP KEPUASAN
MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KOTA
YOGYAKARTA (STUDI PADA MUZAKKI DINAS PENDIDIKAN KOTA
YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Dian Puspitasari
NIM/Jurusan : 13240066/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Senin, 14 Agustus 2017
Nilai Munaqasyah : 90 (A -)

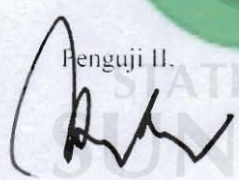
dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH


Ketua Sidang Penguji I,


Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag,M.Si.
NIP 19741025 199803 2 001

Penguji II,


Maryono, S.Ag. M.Pd.
NIP 19701026 200501 1 005

Penguji III,


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





SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Dian Pupitasari

NIM : 13240066

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : **Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Kepuasan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta (Studi pada Muzakki Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta)**

Telah 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 demikian kami mengharap agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 08 Agustus 2017

Ketua Jurusan,
Manajemen Dakwah

Pembimbing



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 19600104 199303 1 003

Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag, M.Si.
NIP 19741025 199803 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Puspitasari
NIM : 13240066
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul “*Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta (Studi pada Muzakki Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta)*” merupakan hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 08 Agustus 2017

Yang menyatakan,



Dian Puspitasari

NIM 13240066

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

**Almamater tercinta Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan
Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

serta

**Kedua orang tuaku yang tidak pernah berhenti mendoakan dan mendukung,
karena ridho orang tua adalah ridho Allah SWT**



MOTTO

“ Ambilah Zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketentraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha mendengar lagi maha mengetahui ” (Surat At- Taubah ayat 103)



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, untaian kata syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Good Corporate Governace* terhadap kepuasan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta (Studi pada Muzakki Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta)”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu kita harapkan syafaatnya kelak.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana jurusan Manajemen Dakwah pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tentu hal ini tidak akan input dari bimbingan dan arahan dari beberapa pihak,, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan optimal. Oleh karena, itu dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, sebagai guru kehidupan terbaik saya yang tidak pernah bosan memberi perhatian serta kasih sayang yang tiada habisnya. Dorongan dan juga semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A, Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Nurjannah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. M. Rasyid Ridla, M.Si selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan Drs. M. Nazili, M.Pd. selaku sekertaris jurusan Manajemen Dakwah.
4. Ibu Hj. Early Maghfiroh Innayati, S.Ag, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan masukan dari awal pengerjaan sampai dengan selesai.

5. Bapak Dr. H. Okrizal Eka Putra, Lc. M.Ag. selaku pembimbing akademik yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan mendengarkan kendala yang dihadapi peneliti selama perkuliahan.
6. Ibu Hj. Tedjowati, S.H, Selaku bagian administrasi Jurusan Manajemen Dakwah yang telah berperan bnyak dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Staff TU Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya Staf TU jurusan Manajemen Dakwah yang telah memberikan kemudahan administrasi bagi peneliti.
8. Bapak dan Ibu dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan dedikasinya pengarah, pengalaman, serta bimbingan kepada peneliti selama perkuliahan.
9. Seluruh karyawan BAZNAS Kota Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian dan memberikan data-data muzakki BAZNAS.
10. Seluruh karyawan BAZNAS Kota Yogyakarta yang berada di komplek Balai Kota Yogyakarta dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Kota Yogyakarta.
11. Saudara kembar serta keluarga besar saya, terimakasih atas dukungan, do'a dan persaudaraan ini, semoga Allah SWT berkenan mengumpulkan kita dalam keluarga yang rukun.
12. Buat sahabat saya yang selalu mau membantu Harlita Riandini.
13. Sahabat-sahabat yang selau mendukung saya, Ana, Sherly, Dewi, Atik, Lutfi, Dani, Zunda yang setia selalu mendukung dari awal hingga kita menjadi sarjana satu persatu.
14. Teman-teman yang membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini Dwi Ana dan Adib.

15. Sahabat di desa Girl Squad Pucung Shinta, Nadia, Hesti, Alifah terimakasih selalu mendukung dan selalu menemani mengerjakan penelitian ini.
16. Teman-teman KKN, Roni, Ery, Muadz, Aninda, Danar, Dani, Rahmat, dan Sita, terimakasih untuk kebersamaanya selama sebulan menjadi keluarga.
17. Teman teman Kos Ninja, Titi, Mita, Nurina, Dek Umi yang mau dijadikan tempat bernaung selama ini.
18. Teman-teman jurusan Manajemen Dakwah “AMANDEMENT” 2013 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terimakasih untuk kebersamaan selama masa kuliah ini.
19. Serta pihak lain yang telah mendukung, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi.

Akhirnya skripsi ini adalah hasil dari berprosesnya peneliti yang jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak peneliti harapkan demi kebaikan dimasa yang akan datang. Hanya kepada Allah SWT kami memohon ampun kepada-Nya kami memohon petunjuk.

Yogyakarta, 08 Agustus 2017

Peneliti

Dian Puspitasari

13240066

ABSTRAK

Dian Puspitasari (13240066), “Pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap Kepuasan *Muzakki* Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta (Studi Pada Muzakki Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta)”, Skripsi: Yogyakarta : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2017.

Ajaran zakat merupakan ibadah serta ajaran wajib bagi umat islam. BAZNAS Kota Yogyakarta menerapkan wajib zakat telah dituangkan pada Undang-Undang tentang pengelolaan zakat No. 23 Tahun 2011. BAZNAS Kota Yogyakarta menerapkan tata kelola perusahaan yang amanah, profesional, transparan dan akuntabel. Konsep *good corporate governance* merupakan sistem tata kelola perusahaan dengan konsep keadilan, transparansi, akuntabel dan pertanggungjawaban. Kepuasan *muzakki* merupakan target yang dicapai oleh BAZNAS Kota Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *good corporate governance* terhadap kepuasan muzakki untuk penyaluran zakat pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif metode penelitian yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan sample yang digunakan secara acak. di area enam Sekolah Menengah Pertama (SMP) Kota Yogyakarta yang berjumlah 67 sampel dari jumlah populasi sebanyak 667 orang berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) pengambilan data dengan menggunakan kuesioner model *skala likert* sebagai data primer sedangkan wawancara, dan dokumentasi digunakan sebagai data sekunder. Teknis analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif responden, analisis statistik deskriptif variabel uji asumsi dan uji hipotesis.

Hasil penelitian yang diolah dengan *SPSS Versi 19.0 for Windows* menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,486 artinya 48,6% untuk mengetahui kepuasan muzakki dalam menyalurkan zakat pada BAZNAS Kota Yogyakarta dipengaruhi oleh variabel *good corporate governance*, sedangkan sisanya sebesar 0,514 atau 51,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Good Corporate Governance*, Kepuasan *Muzakki*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	4
C. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
F. Tinjauan Pustaka	11
G. Kerangka Teori	14
H. Hipotesis Penelitian	24
BAB II METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Sifat Penelitian	25

B. Subjek dan Objek Penelitian	26
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	26
D. Populasi dan Sampel	31
E. Sumber Data	32
F. Instrument Penelitian	32
G. Teknik Pengumpulan Data	36
H. Validitas dan Reliabilitas	38
I. Analisis Data	38
 BAB III GAMBARAN UMUM BAZNAS KOTA YOGYAKARTA	
A. Sejarah Berdirinya BAZNAS Kota Yogyakarta	42
B. Visi dan Misi	43
C. Struktur Organisasi dan Data Karyawan.....	44
D. Tata Kelola	45
E. Program Kerja BAZNAS Kota Yogyakarta	46
F. Sistem Pembayaran Zakat	50
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Persiapan Penelitian	53
B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	55
C. Analisis Statistik Deskriptif	64
D. Hasil Uji Asumsi	71
E. Hasil Uji Hipotesis	72
F. Pembahasan.....	78
 BAB V PENUTUP	
A. KESIMPULAN	81

B. SARAN	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel tentang Good Corporate Governance	35
Tabel 2.2 Kisi-kisi Instrumen penelitian Variabel Kepuasan Muzakki	36
Tabel 3.1 Data Jumlah Muzakki Pengawai Negeri Sipil (PNS) SMP Kota Yogyakarta	52
Tabel 4.1 Data Penyebaran Angket Penelitian	54
Tabel 4.2 Hasil Try Out Uji Validitas Good Corporate Governance	56
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Good Corporate Governance	57
Tabel 4.4 Hasil Try Out Uji Validitas Kepuasan Muzakki	58
Tabel 4.5 hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Muzakki	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Good Corporate Governance	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Muzakki	61
Tabel 4.8 hasil Try Out Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.10 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.11 Data Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.12 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel 4.13 Hasil Statistik Deskriptif	67
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel Good Corporate Governance	68
Tabel 4.15 hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Muzakki	69
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Muzakki	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas	71

Tabel 4.18 Hasil Uji Linearitas	72
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Korelasi Correlation	72
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	73
Tabel 4.21 Hasil Koefisien Determinasi	77
Tabel 4.22 Interpretasi koefisien alpha	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hubungan Variabel Dependen dan Independen	27
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi BAZNAS Kota Yogyakarta	44



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Proposal Penelitian ini berjudul “Pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap Kepuasan *Muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta (Studi Pada Muzakki Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta). Menghindari kesalahan dalam menafsirkan judul, maka penyusun perlu memberikan penjelasan terhadap istilah - istilah yang terdapat pada judul tersebut sebagai berikut :

1. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda, dsb) yang ikut membentuk kepercayaan, watak atau perbuatan seseorang.¹ Sedangkan dalam ilmu statistik pengaruh adalah hubungan antara dua variabel.² Adapun pengertian pengaruh dalam penelitian ini adalah pengaruh antarpenerapan *good corporate governance* terhadap kepuasan *muzakki*.

2. *Good Corporate Governance*

Good corporate governance sebagai kumpulan hukum, peraturan dan kaidah-kaidah yang wajib dipenuhi, yang dapat mendorong kinerja sumber-sumber perusahaan untuk berfungsi secara efisien guna menghasilkan nilai ekonomi jangka panjang yang berkesinambungan bagi pemegang saham maupun

¹ Hizair, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, (Jakarta: TAMER, 2013), hlm.460.

² Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo,2000), hlm. 20.

masyarakat sekitar secara luas, hal ini merupakan definisi dari Bank dunia (*World bank*) terkait dengan *good corporate governance*.³

Good corporate overnance secara definitit merupakan seperangkat sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan untuk menciptakan nilai tambah (*value added*) bagi para pemangku kepentingan (*stakeholder*). Dengan penerapan prinsip keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan pertanggungjawaban di dalam perusahaan, seharusnya dijadikan pedoman atau acuan para pelaku usaha (bisnis) dalam menjalankan kegiatan usahannya.⁴ *Good corporate governance* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu persepsi *muzakki* terkait pengelolaan prinsip keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan pertanggungjawaban tepatnya pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta.

3. Kepuasan *Muzakki*

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu jasa dan harapan – harapannya.⁵ Kepuasan pelanggan yaitu sebagai perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut. Menurut kotler dan Amstrong, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi pelanggan terhadap hasil dari suatu produk dengan harapannya.⁶

³ M. Arief Effendi, *The Power of Good Corporate Governance Teori dan Implementasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 1.

⁴Adrian Sutedi, *Good Corporate Governance*, (Jakarta, Sinar Grafika,2011), hlm. 2.

⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* , (Jakarta: PT. Indeks, 2004), hlm. 42.

⁶ Farida Jasfar, *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), hlm. 19.

Maksud dari kepuasan *muzakki* dalam penelitian ini yaitu perasaan yang dirasakan muzakki pada Dinas Pendidikan Kota khususnya *muzakki* yang ada di Sekolah Menengah Pertama (SMP) seluruh Kota Yogyakarta terkait senang atau kecewa terhadap kinerja yang dilakukan BAZNAS Kota Yogyakarta.

4. Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta

Dalam hal ini lembaga pengelola zakat yang dibentuk oleh pemerintah yang berada di pusat kota Yogyakarta yang dikelola oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) kota Yogyakarta. Pada mulanya lembaga pengelola zakat ini bernama BAZIS (Badan Amil Zakat Infaq Shadaqah) Kota Madya Yogyakarta dan berdiri pada tahun 1996. Pada tanggal 1 September 2009, namanya berubah menjadi Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA) Yogyakarta. Kemudian dengan adanya perubahan UU Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, BAZDA Yogyakarta berubah nama menjadi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS).⁷

BAZNAS Kota Yogyakarta merupakan lembaga pengelola zakat, yang dibentuk dengan Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 432/KEP/2009 tanggal 1 September 2009. Bertugas menghimpun pengumpulan dana zakat, infaq dan shadaqah dari Instansi tingkat Kota Yogyakarta yang pegawainya menunaikan zakat infaq profesi melalui BAZNAS yakni Pemerintah Kota Yogyakarta, PDAM Tirtamarta, Rumah Sakit Jogja, BPR Bank Jogja, Kantor Kementerian

⁷Undang-undang No.23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, Pasal 1.

Agama Kota Yogyakarta, Madrasah Negeri se-Kota Yogyakarta dan Kantor Pertanahan Kota Yogyakarta.⁸

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan yang dimaksud judul skripsi “Pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap Kepuasan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta (Studi Pada Muzakki Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta)” adalah pengaruh dari prinsip-prinsip *good corporate governance* yaitu prinsip kewajaran, keterbukaan, akuntabilitas, dan responsibilitas diterima oleh para *muzakki* terhadap persepsi pemenuhan harapan *muzakki* terkait kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Yogyakarta.

B. Latar Belakang Masalah

Ajaran zakat merupakan ibadah serta ajaran wajib bagi umat islam. Gagasan untuk mengimplementasikan zakat dari semua hasil usaha yang bernilai ekonomis baru dari sektor jasa maupun profesi belum sepenuhnya diterima oleh umat islam. Untuk menerapkan wajib zakat ini telah dituangkan kedalam Undang-undang tentang pengelolaan zakat No. 23 tahun 2011 yang dimaksud zakat adalah harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerima sesuai dengan syariat islam.⁹ Disebut pula tujuan dari pengelolaan zakat bagi organisasi yaitu meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan, dengan memberikan sistem tata kelola

⁸www.baznas.jogjakota.go.id, diakses tanggal 22 November 2016 , Pukul 19.32 WIB.

⁹Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat, Pasal 1.

yang baik berupa transparansi, akuntabilitas dan bersih, sudah pasti akan memberikan dampak positif untuk *mustahiq*, *muzakki*, serta lembaga atau organisasi zakat itu sendiri.

Menurut Ketua Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Bambang Sudibyo menyebutkan bahwa potensi zakat di Indonesia ialah sebesar 286 triliun rupiah. Namun pada 2015 yang lalu baru terealisasi 3,7 triliun. Potensi zakat di tahun 2010 adalah 217 triliun rupiah. Dengan penghitungan PDB, potensi tahun 2015 menjadi 286 triliun rupiah. Namun penghimpunan zakat masih rendah, pada tahun 2015 baru 3,7 triliun rupiah atau 1,3 persen dari PDB.¹⁰ Meningkatnya jumlah zakat setiap tahun tidak lepas dari pengelolaan yang baik, sehingga zakat dapat disalurkan guna mensejahterakan umat.

Mengingat BAZNAS kota Yogyakarta yang merupakan lembaga zakat dalam pengelolaan dana zakat. BAZNAS kota Yogyakarta memungut zakat profesi dari gaji pegawai negeri sipil (PNS) beragama Islam yang berada di lingkungan pemerintahan kota Yogyakarta. BAZNAS kota Yogyakarta dituntut untuk profesional dalam memenuhi hak serta kewajiban guna memperoleh kepuasan *muzakki* baik dari *muzakki* aktif maupun *muzakki* pasif.

Menurut pakar zakat K.H. Muhadi Zainuddin pengelolaan zakat yang baik untuk meningkatkan kesejahteraan umat, terdapat tiga kunci untuk meningkatkan manajemen bagi seluruh organisasi pengelola zakat di Indonesia yaitu amanah, profesional dan transparan.¹¹

¹⁰[potensi-zakat-di-indonesia-sangat-besar/](#), diakses pada tanggal 29 Desember 2017, pukul 14.22 WB.

¹¹Sulis Prastiya, Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta, http://baznas.jogjakota.go.id/artikel_id=11&page=4, diakses tanggal 22 Januari 2017 pukul 11.22 WIB.

Good corporate governance merupakan kelola perusahaan yang sehat. *Good corporate governance* secara singkat diartikan sebagai seperangkat sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan untuk menciptakan nilai tambah (*value added*) bagi para pemangku kepentingan (*stakeholder*).¹² Serta merupakan sistem pengelolaan organisasi yang dapat mendorong terbentuknya pola kerja manajemen yang bersih, transparan, dan profesional, meliputi empat prinsip dasar yaitu keadilan, keterbukaan, akuntabilitas, dan tanggung jawab di dalam perusahaan.¹³ Sistem *Good corporate governance* dikatakan efisien bila mampu memberikan ruang bagi pembayar zakat untuk melakukan pengawasan BAZ atau LAZ secara menyeluruh sehingga semua elemen yang berisiko dapat ditangani dengan baik.¹⁴

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang perbaikan sistem pengelolaan zakat di Indonesia, sehingga optimalisasi zakat dapat lebih profesional dan transparan dalam mengantisipasi pengawasan masyarakat yang semakin tajam terhadap tindakan dan langkah yang diambil lembaga. Sebagai lembaga pengelola zakat milik pemerintah, pemerintah harus menyadari bahwa sistem *good corporate governance* yang baik sangat berarti bagi *stakeholder* dan bagi lembaga zakat itu sendiri.

¹² M. Arief Effendi, *The Power Of Good Corporate Governance Teori dan Implementasi*, hlm. 1.

¹³ Rachmadian Adha, *Penerapan Good Corporate Governance Lembaga Amil Zakat (Studi Kasus Pada Pos Keadilan Peduli Umat Surabaya)*, artikel ilmiah, (STIE Perbanas, 2012), hlm. 3.

¹⁴ Fakhri Husein, *Menata Ulang Sistem Zakat*, „Jurnal Ekonomi Islam.html, diakses pada tanggal 12 Januari 2017 pukul 13.45 WIB.

Penerapan prinsip ini tentunya sama halnya dengan prinsip yang diterapkan pada BAZNAS Kota Yogyakarta melalui wawancara dengan Bapak Muhaimin yaitu :¹⁵

“ Pada pengelolaan BAZNAS Kota Yogyakarta ini punya empat prinsip yaitu transparan, professional, amanah dan akuntable hampir sesuai dengan prinsip yang ada di indikator yang disampikan tadi”

Melalui hasil wawancara tersebut dalam pengelolaan perusahaan yang baik BAZNAS kota Yogyakarta memiliki empat prinsip yang diterapkan dalam pengeloalaan zakat yaitu transparan, profesional, amanah dan akuntable. Melalui wawancara tersebut Bapak Muhaimin juga menyebutkan empat prinsip tersebut dan masing-masing penerapannya yaitu :¹⁶

“ Untuk penerapan prinsip kita diantaranya menerapkan prinsip transparan biasanya kita setiap tahunnya melakukan audit keuangan maupun audit syariah serta melaporkan seluruh pengeluaran maupun pemasukan melalui website BAZNAS sebagai informasi publik. Prinsip profesional ini prinsip yang disesuaikan dengan Undang-Undang.Kalo Prinsip amanah itu pertanggung jawaban dalam mengelola BAZNAS, dan prinsip terus yang terakhir prinsip akuntabelini merupakan kejelasan dan pertanggung jawaba dalam mengelola BAZNAS.”

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Muhaimin, Seksi Pendayaguna dan Penthasarufan BAZNAS Kota Yogyakarta pada tanggal 10 Maret 2017 pukul 13. 41 WIB.

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Muhaimin, Seksi Pendayaguna dan Penthasarufan BAZNAS Kota Yogyakarta pada tanggal 10 Maret 2017 pukul 13.44 WIB.

Penerapan prinsip tersebut sama halnya dengan penerapan prinsip *good corporate governance* pada lembaga zakat secara umum.

Untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan oleh muzakki berdasarkan wawancara dengan Bapak Munir selaku muzakki BAZNAS Kota Yogyakarta yaitu :¹⁷

“ Untuk pembayaran zakat kalo menurut saya nggak rumit mbak soalnya kita tinggal datang kesini bayar zakat trus dapat bukti sudah gitu aja, tapi kalo yang sudah ikut langsung di zakat profesi tidak perlu kesini nanti yang ngurus bagian keuangan diambil dari gaji bulanan itu semakin simple karena dari gaji kan nanti sudah dipotong 2,5% jadi kita nggak perlu langsung kesini. Untuk laporan keuangan kita juga bisa lihat langsung diwebsite baznas mbak”

Melalui wawancara tersebut dapat diketahui bahwa untuk pembayaran zakat yang dilakukan oleh *muzakki* tidak rumit dan transparan. Terkait dengan prinsip amanah, transparan, profesional dan akuntabel, BAZNAS Kota Yogyakarta selalu mengedepankan prinsip-prinsip yang mendasari berdirinya BAZNAS Kota Yogyakarta.

Berdasarkan data *muzakki* terdapat kurang lebih 2000 *muzakki* yang terdapat pada dinas pendidikan yaitu staff dinas pendidikan, taman kanak-kanak (Tk), sekolah dasar (SD), dan sekolah menengah pertama (SMP). Peneliti tertarik melakukan penelitian terhadap sekolah menengah pertama (SMP) yang berada di kota Yogyakarta dengan jumlah 667 *muzakki* karena *muzakki* tingkat SMP merupakan *muzakki* terbanyak dalam lingkup dinas pendidikan kota Yogyakarta. Berdasarkan fakta lapangan terkait *muzakki* yang meminta untuk dilakukan penelitian agar *muzakki*

¹⁷Wawancara dengan Bapak Munir selaku Muzakki BAZNAS Kota Yogyakarta pada tanggal 2 Mei 2017 pukul 11.04 WIB.

dapat memberikan penilaian terhadap zakat yang dilakukan setiap bulan dengan sistem potong gaji sesuai dengan syariat islam yaitu 2,5 % atau lebih dari syariat islam.

Berkaitan dengan pemaparan tersebut kepuasan *muzakki* merupakan target utama yang harus dicapai mengingat *muzakki* pada BAZNAS kota Yogyakarta yang berada pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta khususnya pada Sekolah Menengah Pertama (SMP) Kota Yogyakarta ini berjumlah sekitar 667 *muzakki* sebagian besar merupakan PNS dengan tingkat pendidikan tinggi dan terpenuhi dalam kebutuhan ekonomi. Kepuasan *muzakki* juga terbukti dengan meningkatnya penerimaan zakat setiap tahunnya dimana setiap tahunnya dapat mencapai target yang ditentukan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta. Untuk memberikan menciptakan kepercayaan dan rasa puas pada *muzakki* BAZNAS Kota Yogyakarta, diterapkan sistem dengan memberikan surat edaran berupa ucapan terimakasih kepada para *muzakki* sehingga *muzakki* merasa senang atas pengelolaan serta kinerja dari amil BAZNAS Kota Yogyakarta.¹⁸ Tidak hanya itu BAZNAS yang berada dalam pengawasan pemerintah telah menerapkan sistem transparan dalam kejelasan dana yang diterima serta penyaluran dapat diketahui secara langsung melalui website resmi milik BAZNAS kota Yogyakarta. Oleh sebab itu berdasarkan uraian tersebut maka penyusun tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap Kepuasan *Muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta”.

¹⁸*Ibid.*,

C. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Identifikasi dan pembatasan masalah penelitian ini digunakan dalam sebuah pembahasan yang bertujuan agar pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai yakni pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya meneliti obyek penelitian muzakki pada lingkup Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta yakni muzakki yang tercatat sebagai pegawai negeri sipil (PNS) Sekolah Menengah Pertama (SMP) Kota Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian dapat merumuskan terlebih dahulu yang akan dibahas adapun rumusan masalahnya adalah adakah pengaruh pengaruh *good corporate governance* terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Yogyakarta.

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh positif dan signifikan *good corporate governance* terhadap kepuasan *muzakki* di baznas kota Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan *good corporate governance* pada suatu lembaga pengelola zakat khususnya di Baznas Kota

Yogyakarta guna memperoleh kepercayaan dari pemerintah, *muzakki* dan masyarakat luas, serta diharapkan dapat menjadi referensi di dunia akademis.

b. Secara Praktis

- 1) Bagi baznas kota yogyakarta dapat digunakan sebagai masukan kepada amil BAZNAS Kota Yogyakarta, selaku pengelola serta dijadikan bahan evaluasi dengan adanya prinsip *good corporate governance* yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan *muzakki*, pemerintah, masyarakat serta pengelolaan yang nantinya akan berdampak baik dan menjadi suatu lembaga kepercayaan dalam jangka waktu yang panjang.
- 2) Bagi jurusan Manajemen Dakwah dapat menambah kajian pustaka yang baru dan diharapkan kerjasama yang baik antara jurusan Manajemen Dakwah dengan BAZNAS Kota Yogyakarta.

F. Tinjauan Pustaka

Berikut beberapa penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan kajian pustaka:

1. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Hana Septi Kuncaraningsih, jurusan manajemen dakwah, fakultas dakwah dan komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2014, yang berjudul Pagaruh *good corporate governance* terhadap kepuasan muzakki pada badan amil zakat nasional kabupaten sleman Yogyakarta dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan

dari penerapan *good corporate governance* terhadap kepuasan muzakki di badan amil zakat nasional kabupaten sleman sebesar 76,77 %.¹⁹

2. Penelitian oleh Bena Eka Putri, yang berjudul, “Penerapan Prinsip - Prinsip *Good Corporate Governance* pada PT Purnama Semesta Alamiah”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Purnama Semesta Alamiah sudah menerapkan prinsip – prinsip *Good Corporate Governance* sesuai dengan prinsip *transparency, accountability, responsibility, independency, dan fairness*.²⁰
3. Penelitian oleh Indria Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah Universitas Padjadjaran, *Jurnal Ekonomi Islam*, yang berjudul “Pengaruh kepuasan muzakki, Transparansi, dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)”. Dengan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen yaitu kepuasan muzakki dan transparansi mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas muzakki. Sedangkan variabel independen akuntabilitas tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas muzakki.²¹

¹⁹ Hana Septi Kuncaraningsih, “Pengaruh *Good Corporate Governance* Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Sleman”, Skripsi, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2014).

²⁰ Bena Eka Putri, “Penerapan Prinsip – Prinsip *Good Corporate Governance* Pada PT Purnama Semesta Alamiah”, Program Studi Manajemen Manajemen, Universitas Kristen Petra, Vol. 2, No. 2 (2014).

²¹ Indri Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah, “Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi, dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol.7 No. 2 Juli – Desember 2016.

4. Penelitian oleh Sutomo, Mukhamad Najib dan Setiadi Djohar yang berjudul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta)”, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa empat dimensi yaitu Compliance, Assurance, Reliability, Empathy memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil Analisis Importance Performance Analysis menunjukkan bahwa atribut pelayanan harus ditingkatkan kinerjanya yaitu permasalahan zakat diselesaikan dengan cepat dan segera dan karyawan merespon dan menindak lanjuti keluhan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan *muzakki* mempengaruhi loyalitas dan nilai indeks kepuasan *muzakki* sebesar 82,34 % yang berarti bahwa muzakki telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tingkat loyalitas muzakki sebesar 84,7 % yang berarti *muzakki* loyal kepada LAZ PKPU Yogyakarta.²²

Jadi perbedaan penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian ini adalah : *pertama* objek penelitian yaitu seluruh muzakki di Sekolah Menengah Pertama (SMP) untuk wilayah Kota Yogyakarta; *kedua*, pada variabel independen yaitu teori yang digunakan pada variabel *good corporate governance*. Dengan demikian penelitian yang berjudul “Pengaruh Good Corporate Governance Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dengan Studi Pada *Muzakki* Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta” merupakan penelitian yang dilakukan di BAZNAS Kota Yogyakarta.

²² Sutomo, Mukhamad Najib dan Setiadi Djohar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta)”, Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, Vol. 3, No. 1, Januari 2017.

G. Kerangka Teori

1. Tinjauan Umum *Good Corporate Governance*

a. Pengertian *Good Corporate Governance*

World bank mendefinisikan *good corporate governance* sebagai kumpulan hukum, peraturan, dan kaidah-kaidah yang wajib dipenuhi yang dapat mendorong kinerja sumber-sumber perusahaan untuk berfungsi secara efisien guna menghasilkan nilai ekonomi jangka panjang yang berkesinambungan bagi para pemegang saham manapun masyarakat sekitar secara keseluruhan.²³

Menurut Arief Effendi, *good corporate governance* secara definitif merupakan sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan untuk menciptakan nilai tambah (*value added*) bagi para pemangku kepentingan (*stakeholder*).²⁴ Penerapan prinsip keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan pertanggungjawaban. Di dalam perusahaan, seharusnya dijadikan pedoman atau acuan para pelaku usaha (bisnis) dalam menjalankan kegiatan usahanya. Konsep ini menekankan pada dua hal yakni, pertama, pentingnya hak pemegang saham untuk memperoleh informasi dengan benar dan tepat pada waktunya dan, kedua, kewajiban perusahaan untuk melakukan pengungkapan (*disclosure*) secara akurat, tepat waktu, transparan terhadap semua informasi kinerja perusahaan, kepemilikan, dan stakeholder.

²³ M. Effendi, *The Power Of Good Corporate Governance Teori dan Implementasi*, hlm. 1.

²⁴ *Ibid.*, hlm. 2.

Terdapat empat komponen utama yang diperlukan dalam konsep *good corporate governance*, yaitu kewajaran, transparansi, transparansi dan pertanggungjawaban. Keempat komponen tersebut penting karena penerapan prinsip *good corporate governance* secara konsisten terbukti dapat meningkatkan kualitas laporan keuangan dan juga dapat menjadi penghambat aktivitas rekayasa kinerja yang mengakibatkan laporan keuangan tidak menggambarkan nilai fundamental perusahaan.²⁵ *Good corporate governance* adalah sistem dan struktur yang baik untuk mengelola perusahaan dengan tujuan meningkatkan nilai pemegang saham (*stakeholders value*) serta mengakomodasi berbagai pihak yang berkepentingan dengan perusahaan seperti kreditur, pemasok atau supplier, asosiasi usaha, konsumen, pekerja, pemerintah dan masyarakat luas.²⁶

Prinsip-prinsip dalam *good governance* mengacu pada keputusan Menteri Negara BUMN No. 117/M-MBU/2002 yang menyebutkan bahwa dalam penerapan *good corporate governance* dikenal empat prinsi. Empat prinsip tersebut adalah prinsip kewajaran, keterbukaan, akuntabilitas, dan tanggungjawab di dalam perusahaan, seharusnya dijadikan pedoman atau acuan para pelaku usaha (bisnis) dalam menjalankan kegiatan usahannya. Penerapan *good corporate governance* pada BUMN. Gede Raka, salah seorang panel ahli dari *Indonesia Institute for Corporate Governance (IICG)*

²⁵ Siswanto Sutojo dan E. John Aldridge, *Good Corporate Governance Tata Kelola Perusahaan yang Sehat*,(Jakarta: Damar Mulia Pustaka ,2005), hlm. 13.

²⁶Imam.S Tunggal dan Amin W. Tunggal, *Membangun Corporate Governance*, (Jakarta: PT Prenhalindo, 2002), hlm. 2.

menyatakan dalam *good corporate governance* tersirat secara implisit bahwa sebuah perusahaan bukanlah mesin pencetak keuntungan bagi pemiliknya, melainkan sebuah entitas untuk menciptakan nilai bagi semua pihak yang berkepentingan. Selain itu perusahaan bukanlah sekedar mesin yang mengubah input menjadi output, melainkan sebuah lembaga insani (*human institution*), sebuah masyarakat yang punya nilai, cita-cita, jati diri, dan tanggung jawab sosial.²⁷ Pada penerapannya Indonesia mulai menerapkan prinsip *good corporate governance* sejak menandatangani *Letter Of Intent* (LOI) dengan IMF yang salah satu bagian pentingnya adalah pencantuman jadwal perbaikan perusahaan- perusahaan di Indonesia. Penerapan prinsip *good corporate governance* seharusnya mempunyai pengaruh besar terhadap laporan kualitas laporan keuangan yang dipublikasikan.

b. Aspek *Good Corporate Governance*

Penerapan prinsip *good corporate governance* adalah menghasilkan kinerja perusahaan yang efektif dan efisien, melalui harmonisasi manajemen perusahaan. Dibutuhkan peran yang penuh komitmen dan independen dari dewan direksi dan dewan komisaris dalam menjalankan kegiatan perusahaan sehingga menghasilkan kinerja perusahaan yang baik. Prinsip *good corporate governance* yaitu prinsip keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan pertanggungjawaban. Keempat komponen tersebut penting karena penerapan prinsip *good corporate governance* secara konsisten terbukti dapat

²⁷ Asmai Ishak, *Pentingnya Kepuasan Konsumen Dan Implementasi Strategi Pemasarannya*, Jurnal Siasat Bisnis, vol. 3 (Nopember, 1996). Anisa Putri Hedian, “Analisis Implementasi Good Corporate Governance dan Manajemen Zakat di BAZNAS Kabupaten Bandung), Vol. 2, No.1,Tahun 2016.

meningkatkan kualitas laporan keuangan. Sejak ditanda tangannya *letter of intent (LOI)* dengan IMF unsur *good corporate governance* secara umum adalah sebagai berikut :²⁸

1) Keadilan atau kewajaran

Menjamin perlindungan hak para pemegang saham dan menjamin terlaksananya komitmen dengan parainvestor.

2) Transparansi

Mewajibkan adanya suatu informasi yang terbuka, tepat waktu, serta jelas dan dapat diperbandingkan, yang menyangkut keadaan keuangan, pengelolaan perusahaan, dan kepemilikan perusahaan.

3) Akuntabilitas

Menjelaskan peran dan tanggung jawab, serta mendukung usaha untuk menjamin penyeimbangan kepentingan manajemen dan pemegang saham, sebagaimana yang diawasi oleh Dewan Komisaris.

4) Pertanggungjawaban

Memastikan dipatuhinya peraturan-peraturan serta ketentuan yang berlaku sebagai cermin dipatuhinya nilai-nilai sosial.

2. Tinjauan Tentang Kepuasan *Muzakki*

a. Kepuasan Pelanggan (*Muzakki*)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu

²⁸Adrian Sutedi, *Good Corporate Governance*, hlm. 4.

jasa dan harapan-harapannya.²⁹ *Muzakki* adalah seorang muslim atau badan usaha yang berkewajiban menunaikan zakat.³⁰ Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.³¹ Kepuasan pelanggan merupakan penilaian mengenai keistimewaan produk atau jasa itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan.

Zeitzmal dan Bitner mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapan sebelum menggunakan jasa tersebut.³² Kotler dan Armstrong memaparkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi pelanggan terhadap hasil suatu produk dengan harapannya.³³ Kepuasan *muzakki* pada penelitian ini merupakan perasaan senang atau kecewa yang dialami *muzakki* atas kinerja petugas pengelola zakat pada lembaga zakat.

Untuk menciptakan kepuasan *muzakki* manajemen lembaga zakat harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan *muzakki*. Karena dengan terciptanya kepuasan *muzakki* akan mampu meningkatkan hubungan kemitraan antara lembaga dengan *muzakki* yang pada akhirnya akan

²⁹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeks, 2004), hlm.42.

³⁰ Undang- Undang RI Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, Pasal 1.

³¹ Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, hlm. 2.

³² Farida Jafar, *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), hlm. 19.

³³*Ibid.*, hlm.20.

menciptakan kesetiaan *muzakki* sehingga mampu meningkatkan reputasi lembaga dimata publik terutama *muzakki*.

b. Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan (*Muzakki*)

Aspek kepuasan pelanggan menurut Zeitzmal dan Bitner sebagai berikut :³⁴

1) Aspek Barang dan Jasa (Fitur Layanan)

Kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa dipengaruhi secara signifikan oleh penilaian pelanggan terhadap fitur barang dan jasa.

2) Aspek Emosi Pelanggan

Emosi atau perasaan pelanggan dapat mempengaruhi persepsinya mengenai tingkat kepuasan terhadap barang dan jasa. Emosi ini berkaitan dengan suasana hati. Pada saat pelanggan sedang mengalami suasana hati yang gembira emosinya akan mempengaruhi persepsi positif terhadap kualitas suatu jasa yang sedang dikonsumsi. Sebaliknya jika pelanggan sedang mengalami suasana hati yang buruk, emosinya akan membawa tanggapan yang buruk terhadap suatu jasa yang sedang dimanfaatkan olehnya walaupun penyampaian jasa tersebut tidak ada kesalahan sedikitpun.

3) Aspek Pengaruh Kesuksesan atau Kegagalan Jasa

Pelanggan terkadang dikagetkan oleh sebuah hasil suatu jasa dimana bisa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan. Biasanya, pelanggan cenderung untuk mencari penyebabnya. Kegiatan pelanggan

³⁴ *Ibid.*,, hlm. 21.

dalam mencari penyebab suatu kesuksesan atau kegagalan jasa inilah yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

4) Aspek Persepsi atau Persamaan atau Keadilan

Pemikiran mengenai persamaan dan keadilan yang dirasakan pelanggan dapat mengubah persepsi pelanggan pada tingkat kepuasan terhadap barang dan jasa.

5) Pelanggan Lain

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi orang lain dimana suatu individu atau kelompok melihat melalui kualitas organisasi pengelola, organisasi jasa dan kemudahan bertransaksi.

3. Hubungan antara *Good Corporate Governance* dengan Kepuasan *Muzakki*

Good corporate governance menurut Effendi yaitu sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan untuk mencapai nilai tambah (*value added*) untuk semua stakeholder.³⁵ Badan amil zakat nasional sebagai lembaga intermediasi dan lembaga kepercayaan dalam menjalankan usaha kegiatannya mengelola dana zakat harus menganut prinsip - prinsip yang sesuai dengan konsep perwujudan *good corporate governance* agar mampu berkembang dengan baik. *Good corporate governance* dalam suatu organisasi pengelola zakat adalah suatu hal penting bagi pembayar zakat (yang sesungguhnya pemilik dari BAZNAS atau LAZ) meyakini bahwa zakat mereka yang dibayarkan digunakan secara efisien untuk kepentingan terbaik mereka.³⁶ Pada tatanan yang paling

³⁵ M. Arief Effendi, *The Power Of Good Corporate Governance Teori dan Implementasi*, hlm. 1.

³⁶ Nurul Huda dan Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2013), Edisi pertama, Cet Ke-2, hlm. 305-306.

dasar, *good corporate governance* dalam konteks zakat berkaitan dengan cara dana dikumpulkan dan dikelola untuk kepentingan terbaik pembayar zakat.³⁷

Muzakki adalah pihak yang berperan penting dalam sistem perzakatan. Mereka merupakan penggerak roda sistem zakat berhak mendapat pemenuhan kebutuhan atas zakat yang telah diberikan. Beberapa informasi yang diberikan untuk *muzakki* dalam sistem perzakatan yang kaitannya adalah dengan penerapan *good corporate governance* yaitu :³⁸

- a. Sistem perencanaan zakat
- b. Sistem pembayaran zakat yang sederhana
- c. Sistem pemantauan penyaluran zakat
- d. Sistem pelaporan zakat

Pada penerapan *good corporate governance* ini memberikan kemajuan terhadap lembaga zakat, hal tersebut tidak luput dari pengawasan stakeholder. Stakeholder pada lembaga zakat juga termasuk *muzakki* pada lembaga zakat tersebut. Untuk memberikan yang terbaik penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance* yang harus dipenuhi oleh organisasi zakat untuk kepentingan *muzakki*, yaitu:³⁹

- a. Prinsip keterbukaan harus benar-benar diimplementasikan pada lembaga zakat

³⁷ Fakhri Husein, *Menata Ulang Sistem Zakat*, Juran Ekonomi Islam/ <http://Jurnal.blogspot.com/2012/04/menata-ulang=sistem-zakat.html.Htm>

³⁸ Indra Surya dan Ivan Yustiavandana, *Penerapan Good Corporate Governance Mengesampingkan Hak-Hak Istimewa demi Kelangsungan Usaha*, (Jakarta: Kencana, 2006), Edisi pertama, Cet. Ke-2, hlm. 67.

³⁹ Indra Surya dan Ivan Yustiavandana, *Penerapan Good Corporate Governance*, hlm. 67.

- b. Prinsip keterbukaan juga memiliki korelasi yang kuat dengan pemberian informasi melalui media sosial maupun secara langsung.
- c. Kesempatan pemberian opini dalam pengambilan langkah – langkah untuk menghasilkan keputusan suatu organisasi yang efektif dan efisien.

Hubungan *good corporate governance* dengan Kepuasan *Muzakki* adalah bagaimana pengelola memberikan sistem pembayaran dan sistem informasi pengelolaan zakat yang merupakan kebutuhan *muzakki*. Ketika pengelola zakat pada BAZNAS memenuhi *good corporate governance* maka kebutuhan *muzakki* dari sistem perzakatan yang dikelola BAZNAS akan terpenuhi, sehingga menciptakan kepuasan bagi *muzakki*.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.⁴⁰ Untuk dapat mengetahui pengaruh *good corporate governance* BAZNAS Kota Yogyakarta terhadap kepuasan *muzakki*, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 64.

a. Hipotesis kerja (H_a)

Hipotesis kerja dalam penelitian ini adalah *good corporate governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Yogyakarta.

b. Hipotesis nihil (H_0)

Hipotesis nol dalam penelitian ini adalah *good corporate governance* tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Yogyakarta.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sample yang digunakan secara acak. Untuk mengumpulkan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif responden, analisis statistik deskriptif variabel uji asumsi dan uji hipotesis.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini dengan bantuan SPSS Versi 19.00 for Windows, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut : Statistik *t hitung* dari *output coefficients* adalah 1,997 sedangkan signifikansinya adalah 0,000. Sedangkan untuk tingkat signifikansi 5% (0,05) derajat bebas (df)= $N - 2 = 67 - 2 = 65$, (*t tabel* pada *df* adalah 0,24). Dengan membandingkan *t hitung* dan *t tabel* dapat diketahui bahwa $t \text{ hitung } 1,997 > 0,24$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 di tolak Berdasarkan uji hipotesis (uji t) nilai signifikansi *good corporate governance* sebesar $0,0494 < 0,05$ pada kepuasan *muzakki* maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pada *good corporate governance*

mendapat dukungan dan berpengaruh positif yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima maka dapat dinyatakan dengan kategori baik.

Diketahui bahwa *good corporate governance* mempunyai sumbangan yang efektif terhadap kepuasan *muzakki* dengan hasil sebesar 48,6% dan sisanya terdapat 51,4% dipengaruhi sumber lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

B. Saran

1. Bagi lembaga

- a. Meningkatkan sistem tata kelola perusahaan yang lebih baik lagi
- b. Meningkatkan sistem informasi seperti pendataan muzakki dan transparansi pelaporan keuangan untuk meningkatkan kepercayaan muzakki.
- c. Penambahan amil (pengelola) diharapkan dapat meningkatkan sistem kerja pada BAZNAS Kota Yogyakarta mengingat muzakki yang terdapat di BAZNAS Kota Yogyakarta terbilang banyak.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Apabila ingin penelitian selanjutnya pada lembaga yang sama disarankan untuk meneliti marketing, akuntabilitas keuangan dan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, Rachmadian, "*Penerapan Good Corporate Governance Lembaga Amil Zakat (Studi Kasus Pada Pos Keadilan Peduli Umat Surabaya)*", artikel ilmiah, Surabaya, STIE Perbanas, 2012.
- Effendi, M. Arief, *The Power of Good Corporate Governance Teori dan Implementasi*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Gerson, Richard F. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Penerbit PPM, 2002.
- Hana Septi Kuncaraningsih, "*Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Sleman*", Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2014.
- Herdian, Anisa Putri, "*Analisis Implementasi Good Corporate Governance dan Manajemen Zakat di BAZNAS Kabupaten Bandung*", Vol. 2, No.1, Tahun 2016.
- Husein, Fakhri, "Menata Ulang Sistem Zakat", Jurnal Ekonomi Islam, <http://Jurnal.blogspot.com/2012/04/menata-ulang-sistem-zakat.html.Htm>
- Ishak, Asmai, "*Pentingnya Kepuasan Konsumen Dan Implementasi Strategi Pemasarannya*" Jurnal Siasat Bisnis, vol. 3 (Nopember, 1996).
- Jasfar, Farida, *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Salemba Empat, 2012.
- Mursyid, *Mekanisme Pengumpulan Zakat, Infaq dan Shadaqah (Menurut Hukum Syara' dan Undang-Undang)*, Yogyakarta, Magistra Insania Press 2006.
- Priyanto, Dwi, *5 jam Belajar olah data dengan SPSS 17*, Yogyakarta, 2009.
- Profil BAZNAS Kota Yogyakarta <http://baznas.jogjakota.go.id/Home/profil/3>.
- Putri, Bena Eka, "*Penerapan Prinsip – Prinsip Good Corporate Governance Pada PT.Purnama Semesta Alamiah*", Program Studi Manajemen Universitas Kristen Petra, Vol. 2, No. 2 (2014).

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta, 2012.
- Sutedi, Andrian, *Good Corporate Governance*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Sutomo, Najib, Mukhamad dan Djohar, Setiadi, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta)*”, *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No. 1, Januari 2017
- Sutoyo, Siswanto & Aldrige, E. John *Good Corporate Governance: Tata Kelola Perusahaan Yang Sehat*, PT. Damar Mulia Pustaka Jakarta, 2005.
- Tunggal, Imam S. dan Amin W. Tunggal, *Membangun Corporate Governance*, Jakarta, PT Prenhalindo, 2002.
- Undang- Undang No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, Pasal 1.
- Yuliafitri, Indri dan Khiriyah, Asma Nur, “*Pengaruh Kepuasan Muzakki Transparansi, dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)*”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol.7 No. 2 Juli - Desember 2016.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Dian Puspitasari
Tempat/Tgl. Lahir : Sleman, 14 Agustus 1994
Alamat : Pucung RT 06/RW 32, Jogotirto, Berbah, Sleman,
Yogyakarta, 55573
Nama Ayah : Wiji Lestari
Nama Ibu : Warsilah

B. Riwayat Pendidikan

a. TK : TK KUSUMA 1
b. SD : SD NEGERI JAGAMANGSAN 1
c. SMP : SMP NEGERI 3 BERBAH
d. SMA : SMA NEGERI 1 PRAMBANAN

C. Pengalaman Organisasi

a. Forum Anak Sleman (FORANS) 2011 – 2013
b. Forum Anak Kecamatan Berbah 2012
c. OSIS SMP NEGERI 3 BERBAH 2008
d. OSIS SMA NEGERI 1 PRAMBANAN 2011
e. SETIAPURA 2010 – Sekarang

Yogyakarta, 24 Agustus 2017

Dian Puspitasari

LAMPIRAN I

KUESIONER

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan penelitian skripsi yang berjudul “ Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Kepuasan Muzaki pada BAZNAS Kota Yogyakarta (Studi Kasus Pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta) ” di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, serta sebagai upaya dukungan terhadap pengembangan sistem Good Corporate Governance yang efisien bagi BAZNAS Kota Yogyakarta dengan memberikan ruang bagi pembayar zakat untuk melakukan pengawasan kepada BAZNAS Kota Yogyakarta dengan memberikan ruang bagi pembayar zakat untuk melakukan pengawasan kepada BAZNAS Kota Yogyakarta maka dengan tanpa mengurangi rasa hormat, saya mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ I untuk mengisi angket di bawah ini.

Bantuan serta partisipasi Anda sangat berarti, dan semoga dapat manfaat untuk menambah wawasan kita semua, serta menjadi amal kebaikan dan diterima Allah SWT. Atas kerjasama dan kesediannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Petunjuk pengisian :

- Tulislah identitas Bapak/ Ibu/ Sdr/ I pada titik – titik yang tersedia.
- Perhatikan pernyataan – pernyataan dalam angket berikut, kemudian isilah jawaban sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberikan tanda centang (√) pada kolom yang tersedia.

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Keterangan Kolom Jawaban :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KUESIONER

Angket Aspek Good Corporate Governance

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Sistem pembayaran zakat di BAZNAS Kota Yogyakarta mudah dan sederhana				
2.	BAZNAS Kota Yogyakarta berbagi informasi hasil pengumpulan zakat melalui media cetak/ media elektronik				
3.	BAZNAS Kota Yogyakarta berbagi informasi penyaluran zakat				
4.	BAZNAS Kota Yogyakarta tidak hanya menerima zakat tapi juga infak dan sedekah				
5.	BAZNAS Kota Yogyakarta terbuka untuk menerima kritik dan saran				
6.	Anda mudah mendapatkan informasi pengelolaan zakat BAZNAS Kota Yogyakarta				
7.	BAZNAS menyajikan daftar penerima zakat ketika zakat telah disalurkan				
8.	Amil BAZNAS Kota Yogyakarta memberikan dana zakat kepada mustahiq (penerima zakat) yang tepat				
9.	Jumlah zakat yang Anda berikan berdasarkan kesepakatan sebelumnya				
10.	BAZNAS Kota Yogyakarta kurang up to date memberikan informasi karena keterbatasan fasilitas				
11.	BAZNAS Kota Yogyakarta menyajikan informasi tanpa membedakan dana zakat, infak dan sedekah				
12.	BAZNAS Kota Yogyakarta tidak mengajak Anda berzakat karena kewajiban zakat merupakan ketentuan pemerintah				

Angket Aspek Kepuasan Muzakki

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Akses informasi penyaluran zakat BAZNAS Kota Yogyakarta mudah didapatkan di media cetak/ media elektronik				
2.	Anda merasa puas BAZNAS Kota Yogyakarta menyalurkan zakat kepada mustahiq (penerima zakat) yang tepat				
3.	Anda puas dengan berzakat melalui BAZNAS Kota Yogyakarta				
4.	Anda merasa selalu mempunyai kesempatan untuk memberikan saran kepada Amil (pengelola) BAZNAS Kota Yogyakarta				
5.	Anda merasa puas berzakat karena di BAZNAS Kota Yogyakarta memiliki banyak muzakki (pemberi zakat)				
6.	Anda mendapatkan kemudahan memperoleh informasi penggunaan Zakat				
7.	Anda mendapatkan bukti setoran zakat setelah transaksi secara langsung maupun via transfer bank				
8.	Anda tidak mengalami kesulitan dalam perhitungan menentukan zakat yang dibayarkan				
9.	Anda selalu mendapatkan pelayanan yang baik dalam menunaikan pembayaran zakat				
10.	Anda puas dengan adanya ketetapan untuk berzakat melalui BAZNAS Kota Yogyakarta				
11.	Anda puas dengan informasi zakat yang selama ini diberikan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta.				
12.	Adanya BAZNAS Kota Yogyakarta mempermudah Anda berzakat tanpa harus mencari mustahiq (penerima zakat)				
13.	Anda puas dengan kinerja Amil BAZNAS Kota Yogyakarta yang selama ini berlangsung				
14.	Amil BAZNAS Kota Yogyakarta terbuka bila anda memberikan informasi				

	melalui website maupun secara langsung apabila terjadi penyimpangan dalam pengelolaan zakat				
15.	Tanpa mengetahui banyaknya muzakki (pemberi zakat) Anda tetap nyaman menunaikan zakat				



LAMPIRAN 2

HASIL SKOR KUESIONER PERNYATAAN VARIABEL GOOD CORPORATE GOVERNANCE

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

48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
52	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	32
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29
57	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	30
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	32
60	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	32
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	30
64	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	30
65	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	30
66	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	30
67	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	30



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
49	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	46
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	46
51	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	43
52	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	42
53	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
56	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	46
57	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	47
58	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	57
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
66	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LAMPIRAN 4

Hasil Try Out Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Good Corporate Governance

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
GCG1	71.13	45.430	.571	.686
GCG2	71.53	45.844	.451	.691
GCG3	71.37	44.654	.545	.683
GCG4	71.17	44.420	.720	.677
GCG5	71.13	44.740	.679	.680
GCG6	71.57	45.495	.412	.691
GCG7	71.43	44.944	.527	.685
GCG8	71.37	44.033	.701	.675
GCG9	71.13	45.568	.550	.688
GCG10	72.47	48.464	.040	.720
GCG11	72.40	48.524	.023	.723
GCG12	72.73	47.237	.153	.711

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.709	12

Hasil Uji reliabilitas Variabel Good Corporate Governance

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.876	9

LAMPIRAN 5

Hasil *Try Out* Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Muzakki

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KM1	45.83	46.351	.772	.959
KM2	45.80	45.683	.849	.958
KM3	45.73	44.823	.847	.958
KM4	45.93	44.340	.724	.961
KM5	45.97	45.620	.786	.959
KM6	46.00	46.828	.745	.960
KM7	46.10	44.507	.658	.963
KM8	45.77	46.599	.810	.959
KM9	45.73	45.651	.826	.958
KM10	45.80	45.407	.793	.959
KM11	45.83	46.626	.851	.958
KM12	45.83	45.316	.821	.958
KM13	45.77	46.806	.777	.959
KM14	45.87	45.223	.853	.958
KM15	45.90	44.921	.756	.960

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	15

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTP	1	1.5	1.5	1.5
	SLTA	5	7.5	7.5	9.0
	D I	2	3.0	3.0	11.9
	D II	2	3.0	3.0	14.9
	DIII	6	9.0	9.0	23.9
	S1	48	71.5	71.5	95.5
	S2	3	4.5	4.5	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	25	37.3	37.3	37.3
	perempuan	42	62.7	62.7	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 – 30	1	1.5	1.5	1.5
	31 – 40	13	19.5	19.5	21.0
	41 - 50	26	38.5	39.5	59.5
	51 - 60	27	40.5	40.5	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

LAMPIRAN 6

Hasil Statistik Deskriptif Variabel Good Corporate Governance

GCG

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25	1	1.5	1.5	1.5
	26	1	1.5	1.5	3.0
	27	13	19.4	19.4	22.4
	28	3	4.5	4.5	26.9
	29	4	6.0	6.0	32.8
	30	8	11.9	11.9	44.8
	31	7	10.4	10.4	55.2
	32	6	9.0	9.0	64.2
	33	6	9.0	9.0	73.1
	34	1	1.5	1.5	74.6
	35	5	7.5	7.5	82.1
	36	12	17.9	17.9	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

LAMPIRAN 7

Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Muzakki

Kepuasan muzakki

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	35	1	1.5	1.5	1.5
	38	2	3.0	3.0	4.5
	42	3	4.5	4.5	9.0
	43	3	4.5	4.5	13.4
	44	4	6.0	6.0	19.4
	45	21	31.3	31.3	50.7
	46	5	7.5	7.5	58.2
	47	3	4.5	4.5	62.7
	48	3	4.5	4.5	67.2
	51	5	7.5	7.5	74.6
	57	2	3.0	3.0	77.6
	59	5	7.5	7.5	85.1
	60	10	14.9	14.9	100.0
	Total		67	100.0	100.0

LAMPIRAN 8
UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		67
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.82910195
Most Extreme Differences	Absolute	.127
	Positive	.079
	Negative	-.127
Kolmogorov-Smirnov Z		1.038
Asymp. Sig. (2-tailed)		.231

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI LINEARITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KM * GCG	Between	(Combined)	1824.881	11	165.898	7.492	.000
	Groups	Linearity	1503.552	1	1503.552	67.905	.000
		Deviation from Linearity	321.329	10	32.133	1.451	.183
Within Groups			1217.806	55	22.142		
Total			3042.687	66			

LAMPIRAN 9
HASIL UJI HIPOTESIS

		GCG	KM
GCG	Pearson Correlation	1	.703**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	67	67
Kepuasan Muzakki	Pearson Correlation	.703**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	67	67

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

UJI ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 ^a	.494	.486	4.866

a. Predictors: (Constant), GCG

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1503.552	1	1503.552	63.497	.000 ^b
	Residual	1539.135	65	23.679		
	Total	3042.687	66			

a. Dependent Variable: KM

b. Predictors: (Constant), GCG

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.175	5.625		.742	.461
	GCG	1.429	.179	.703	7.969	.000

a. Dependent Variable: KM



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA