

**PENGARUH STRATEGI PENGELOLAAN ZAKAT PADA ORGANISASI  
PENGELOLA ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZAKI  
(Studi Kasus Pada Lembaga Amil Zakat Infak dan Shadaqah  
Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**Oleh:**

**M. Rifai**

**NIM 01390865**

**Dosen Pembimbing:**

- 1. Misnen Ardiansyah, SE., M.Si.**
- 2. H. Wawan Gunawan, S.Ag., M.Ag.**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2008**

## ABSTRAK

Adanya kebebasan dalam pembentukan dan pengelolaan organisasi pengelola zakat, memungkinkan masyarakat banyak mempunyai pilihan dalam menyalurkan zakat ke organisasi-organisasi pengelola zakat yang diyakini memiliki kemampuan dan kapabilitas dalam mengelola zakat. Tingkat keyakinan masyarakat terhadap organisasi pengelola zakat, tentunya didasarkan pada kualitas jasa yang diberikan organisasi tersebut. Kualitas jasa yang diterima masyarakat pengguna jasa amil zakat, tergantung pada strategi pengelolaan pada organisasi pengelola zakat bersangkutan. Strategi pengelolaan yang dimaksud adalah upaya pengelola dalam upaya menciptakan nilai-nilai yang dapat memenuhi keinginan para pengguna jasa (Muzakki).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan zakat yang dilakukan LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto dalam memenuhi kepuasan muzakki dalam operasionalnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan penilaian kepuasan Muzakki dengan metode CARTER (*Compliance fully with Islamic law and principles, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, and Responsiveness*). Data yang digunakan diperoleh dari angket yang diberikan kepada Muzakki dan wawancara dengan pihak Manajemen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa LAZIS Muhammadiyah Ranting Warungboto menggunakan strategi pemasaran jasa penyaluran zakat, dengan menggunakan pendekatan *interpersonal*, dan kesadaran masyarakat terhadap pelaksanaan zakat di pengajian-pengajian, serta penyaluran zakat yang dilakukan secara transparansi dalam setiap operasional penggunaan dana zakat.

Hasil uji analisis faktor terhadap kecukupan seluruh item mencapai lebih dari 0.50, yang menunjukkan item/faktor pertanyaan dalam angket dapat digunakan dalam analisis faktor, dan hanya satu item yang memiliki nilai di bawah 0.05. Hasil tersebut secara tidak langsung menunjukkan bahwa 19 (sembilan belas) item pertanyaan yang mewakili 6 (enam) dimensi pengukur kualitas layanan, dan hanya satu item pertanyaan yang tidak dapat digunakan sebagai pengukur. Strategi pengelolaan zakat pada LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta ranting Warungboto, berpengaruh terhadap kepuasan muzakki berdasarkan nilai skor tingkat kepuasan Muzakki metode CARTER, sebesar 87,2%, dan signifikan berdasarkan nilai t hitung koefisien strategi sebesar 14.966, dengan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  0.05.



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR**

Hal : Skripsi Saudara M. Rifai

Lamp : -

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syari'ah  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di  
Jogjakarta

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

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

Nama : M. Rifai

NIM : 01390865

Judul Skripsi : "PENGARUH STRATEGI PENGELOLAAN ZAKAT PADA ORGANISASI PENGLOLA ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZAKI (Studi Kasus pada Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah Yogyakarta ranting Warungboto)"

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah Jurusan/ Program studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu dalam bidang Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/ tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 14 Agustus 2008

Pembimbing I,

Misnen Ardiansyah, SE.,M.Si  
NIP. 150 300 993

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR**

Hal : Skripsi Saudara M. Rifai

Lamp : -

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syari'ah  
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 : M. Rifai

NIM : 01390865

Judul Skripsi : "PENGARUH STRATEGI PENGELOLAAN ZAKAT PADA ORGANISASI PENGLOLA ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZAKI (Studi Kasus pada Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah Yogyakarta ranting Warungboto )"

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah Jurusan/ Program studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu dalam bidang Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/ tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 9 Juli 2008

Pembimbing II,

H. Wawan Gunawan, S.Ag.,M.Ag.  
NIP. 150 282 520



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: UIN.02/ K.KUI-SKR/ PP.009/ 032/ 2008

Skripsi dengan judul : PENGARUH STRATEGI PENGELOLAAN ZAKAT  
PADA ORGANISASI PENGELOLA ZAKAT  
TERHADAP KEPUASAN *MUZAKI* ( Studi Kasus  
Pada Lembaga Amil zakat, Infak, dan  
Shadaqah Muhammadiyah Yogyakarta  
Ranting Warungboto)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : M. Rifai  
NIM : 01390865  
Telah dimunaqasyahkan pada : 25 Agustus 2008  
Nilai Munaqasyah : B+

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga

### TIM MUNAQASYAH:

Ketua Sidang

  
Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si.  
NIP. 150 300 993

Penguji I

Penguji II

  
H. Syafig M. Hanafi, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 150 282 012

  
M. Yazid Affandi, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 150 331 275

Yogyakarta, 25 Agustus 2008  
UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Syariah  
DEKAN



  
Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D.  
NIP. 150 240 524

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : M. Rifai

NIM : 01390865

Jurusan-Prodi : Muamalah-Kuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **PENGARUH STRATEGI PENGELOLAAN ZAKAT PADA ORGANISASI PENGELOLA ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZAKI (Studi Kasus Pada LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto)**, adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, 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 Wr. Wb.*

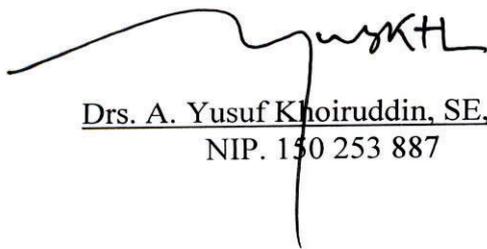
STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 15 Agustus 2008

Mengetahui

Ka. Prodi Keuangan Islam

Penyusun



Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE, M.Si  
NIP. 150 253 887



M. Rifai  
NIM. 01390865

## MOTTO

*"Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar berada dalam kerugian. Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal sholeh dan nasehat-menasehati supaya mentaati kebenaran dan menetapi kesabaran." (Q.S. Al-Ashr 1-3)*

*Berbuat dan Pantang menyerah sebab hidup adalah perjuangan dan membutuhkan perjuangan..*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Ayahku, Bapak Muslimin  
Ibuku, Ibu Mudlikah  
adikku, Amin dan Arul

ALMAMATERKU TERCINTA  
FAKULTAS SYARI'AH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا ان هدانا الله. من يهد الله فلا مضلّ له ومن يضلّل فلا هادي له. أشهد ان لا اله الا الله وحده لا شريك له وأشهد ان محمّدا عبده ورسوله. والصلاة والسلام على محمد وعلى اله واصحابه اجمعين. أما بعد.

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur hanya bagi Allah atas segala hidayah-Nya. Shalawat dan Salam semoga tetap terlimpah keharibaan Rasulullah Muhammad saw., Keluarga dan Sahabatnya.

*Syukur Alhamdulillah*, akhirnya setelah melalui perjalanan yang panjang, penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini berkat bantuan banyak pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penyusun menyampaikan rasa terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Amin Abdullah, selaku rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Yudian wahyudi, MA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Yusuf Khoiruddin SE.,MSi., selaku Ketua Program Studi Keuangan Islam, yang telah secara bijaksana memberikan dukungan dan kesempatan yang besar pada penulis dalam menyelesaikan studi.
4. Bapak Misnen Ardiansyah SE.,MSi., selaku Pembimbing I, dan Bapak H. Wawan Gunawan SAg., MAg., selaku Pembimbing II, yang telah dengan

sabar meluangkan waktunya, untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penyusun dengan bijaksana.

5. Ibu Sunarsih SE., MSi., selaku Penasehat Akademik penyusun selama menempuh pendidikan jenjang S-1 di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Bapak dan Ibu Dosen Prodi KUI yang telah memberikan berbagai macam ilmu dan pengetahuan, dan Staff TU Prodi KUI Fakultas Syariah, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan masa kuliah.
7. Bapak Surodiyono S Sos, dan segenap Pengurus LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto, terutama mas Mahmud yang telah memberikan bantuan dan fasilitas sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak, Ibu, dan Adik-adikku Amin dan Arul yang memberi do'a, semangat dan motivasi bagi penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini..
9. Terimakasih Pada Keluarga Besar Almarhum Mbah Munjazin, pak sul, pak di, pak kurmen dan sepupuku Runa dan Rizan serta Ira yang telah Memberi semangat bagi penyusun untuk menyelesaikan study
10. Terima kasih pada keluarga mas Habib yang telah membimbing, mengarahkan dan menjadi tempat bernaungku selama studi di yogyakarta.
11. Sahabat terdekatku widi, Nasir, Murod, Arif Plengeh, Fardan, Iin, Tiyas, Haris dan segenap teman seperjuanganku KUI-2 angkatan 2001 terkasih.
12. Segenap Alumni, Pengurus, Pelatih dan Anggota Taekwondo Dojang Uin Sunan Kalijaga terima kasih atas segalanya sehingga hari-hariku selalu berwarna selama menempuh studi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

13. Rekan-rekan satu kos “Wisma Jomblo” Hanafi, Suliyar, A A Teguh, Hamid dan juga keluarga Ibu Kost, terima kasih atas segala fasilitas dan dukungan yang diberikan.
14. Segenap Alumni, Pengurus, dan Anggota ForSEI (Forum Studi Ekonomi Islam) Sunan Kalijaga, yang sudi meneruskan dan mengembangkan *ladang persemaian* jiwa ekonom muslim, yang telah dengan susah dan payah berdiri dengan kaki yang *kurus*.
15. Seluruh karyawan Adi Cokro Gypsum terima kasih atas semua pelajarannya tentang bagaimana hidup itu harus dijalani
16. Serta semua pihak yang telah turut membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu dalam kesempatan ini.

Semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penyusun mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penyusun menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu saran dan kritik sangat diharapkan demi kesempurnaannya di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca sekalian.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 05 Rajab 1429.H  
08 Juli 2008.M  
Penyusun  


M. Rifai

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Dalam skripsi ini penulis menggunakan pedoman transliterasi Arab-Latin yang diangkat dari Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tertanggal 22 Januari 1988 Nomer 158 Tahun 1987 Nomer 0543b/U/1987.

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus, sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	ha dengan titik di bawah
خ	Kha	KH	Kh-ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet dengan titik di atas
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	SY	es? Ye
ص	Sad	Ṣ	es dengan titik di bawah
ض	Dad	Ḍ	de dengan titik di bawah
ط	Ta	Ṭ	te dengan titik di bawah
ظ	Za	Ẓ	zet dengan titik di bawah
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Ghain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki

ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	ya'	Y	Ya

## 2. Vokal

### a. Vokal Tunggal:

Tanda vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fatḥah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Ḍammah	U	U

### b. Vokal Rangkap:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـِـَ	Fatḥah dan ya	Ai	a-i
ـِـُ	Fatḥah dan wau	Au	a-u

Contoh:

كيف → *kaiḥfa*

حول → *ḥaula*

### c. Vokal Panjang (*maddah*):

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَـَ	Fatḥah dan alif	-	a dengan garis di atas
ـِـِ	Fatḥah dan ya	-	a dengan garis di atas
ـِـِـِ	Kasrah dan ya	-	i dengan garis di atas
ـِـِـِـِ	Ḍammah dan wau	-	u dengan garis di atas

Contoh:

قال → *qāla*

قيل → *qīla*

رمى → *ramā*

يقول → *yaqūlu*

### 3. Ta *Marbuṭah*

- Transliterasi Ta *Marbuṭah* hidup adalah "t".
- Transliterasi Ta *Marbuṭah* mati adalah "h".
- Jika Ta *Marbuṭah* diikuti kata yang menggunakan kata sandang "ال" ("al"), dan bacaannya terpisah, maka Ta *Marbuṭah* tersebut ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

روضة الاطفال → *rauḍatul atfāl*, atau *raudah al-atfāl*

المدينة المنورة → *al-Madīnahtul Munawwarah*, atau *al-Madīnah al-Munawwarah*

طلحة → *Talḥatu* atau *Talḥah*

### 4. Huruf Ganda (*Syaddah* atau *Tasydid*)

Transliterasi *syaddah* atau *tasydid* dilambangkan dengan huruf yang sama, baik ketika berada di awal atau di akhir kata.

Contoh:

نزل → *nazzala*

البر → *al-birru*

### 5. Kata Sandang "ال"

Kata sandang "ال" ditransliterasikan dengan "al" diikuti dengan tanda penghubung "-", baik ketika bertemu dengan huruf *qamariyyah* maupun huruf *syamsiyyah*.

Contoh:

القلم → *al-qalamu*

الشمس → *al-syamsu*

### 6. Huruf Kapital

Meskipun tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, tetapi dalam transliterasi huruf kapital digunakan untuk awal kalimat, nama diri, dan sebagainya seperti ketentuan dalam EYD. Awal kata sandang pada nama diri tidak ditulis dengan huruf kapital, kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

Contoh:

و ما محمد الا رسول → *Wa mā Muḥammadun illā Rasūl*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>HALAMAN SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	4
D. Telaah Pustaka.....	7
E. Kerangka Teoritik .....	10
F. Hipotesis Penelitian .....	17
G. Metode Penelitian .....	18
H. Sistematika Penulisan .....	29
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	30
A. Zakat .....	30

1. Pengertian Zakat .....	30
2. Hukum Zakat.....	30
3. Macam-Macam Zakat .....	31
4. Yang Berhak Menerima Zakat .....	31
5. Beberapa Faedah Zakat .....	32
6. Hikmah Zakat .....	34
7. Perintah Zakat dalam al-Qur'an .....	35
8. Gerakan Zakat .....	35
B. Manajemen Strategi Pengelolaan Zakat .....	37
C. Teori Keputusan Muzakki .....	40
D. Model CARTER dalam Mengukur Kepuasan Muzakki .....	53
E. Pemasaran dan Jasa .....	55

<b>BAB III GAMBARAN UMUM LEMBAGA AMIL ZAKAT INFAK DAN SHADAQAH MUHAMMADIYAH RANTING WARUNGBOTO YOGYAKARTA .....</b>	<b>63</b>
A. Gambaran Umum Lembaga Amil Zakat .....	63
B. Gambaran Umum LAZIS Muhammadiyah Ranting Warungboto .....	67
C. Perkembangan LAZIS Muhammadiyah ranting Warungboto...	76

<b>BAB IV PENGARUH STRATEGI PENGELOLAAN ZAKAT PADA ORGANISASI PENGELOLAAN ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI .....</b>	<b>81</b>
---	-----------

A. Deskripsi Responden .....	81
B. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	84
C. Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian .....	92
1. Strategi Pelayanan LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto .....	93
2. Tanggapan Muzakki terhadap Kualitas Pelayanan LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto .....	100
3. Pengaruh Pengelolaan Zakat pada LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto terhadap Kepuasan Muzakki .....	103
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>111</b>
A. Kesimpulan .....	111
B. Saran-saran .....	112

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

## Daftar Gambar

*Gambar 1.1. Paradigma penelitian*

*Gambar 1.2. Diagram Penerimaan dan Penolakan Hipotesis*

*Gambar 1.3. Diagram Penerimaan dan Penolakan Hipotesis*

*Gambar 3.1. Grafik Perkembangan Muzaki dan Mustahik LAZIS*

*Muammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## Daftar Tabel

- Tabel 3.1. Laporan Keuangan Lazis Warungboto*
- Tabel 4.1. Responden berdasarkan jenis kelamin*
- Tabel 4.2. Responden berdasarkan setatus pernikahan*
- Tabel 4.3. Responden berdasarkan usia*
- Tabel 4.4. Responden berdasarkan pendidikan*
- Tabel 4.5. Responden berdasarkan masa keanggotaan muzaki*
- Tabel 4.6. Korelation Uji Validitas*
- Tabel 4.7. Statistik Uji Reliabilitas*
- Tabel 4.8. Uji Keiser Meyer Olkin (KMO) dan Bartlet*
- Tabel 4.9. Loading Factor CARTER*
- Tabel 4.10. Model Summary*
- Tabel 4.11. Anova*
- Tabel 4.12. Coefficient*
- Tabel 4.13. Jawaban Responden*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Zakat adalah salah satu rukun Islam yang merupakan ibadah kepada Allah dan sekaligus merupakan amal sosial kemasyarakatan dan kemanusiaan dalam wujud mengkhuskan sejumlah harta atau nilainya dari milik perorangan atau badan hukum untuk diberikan kepada yang berhak dengan syarat-syarat tertentu, untuk mensucikan dan mempertumbuhkan harta serta jiwa pribadi para wajib zakat, mengurangi penderitaan masyarakat, memelihara keamanan serta meningkatkan pembangunan.<sup>1</sup> Monzer Kahf mendefinisikan zakat pada pengertian yang lebih mengarah pada operasional zakat. Pengertian zakat yang dikemukakan Kahf (1995) merupakan suatu “pajak” tahunan bercorak khusus yang dipungut dari harta bersih seseorang, yang harus dikumpulkan oleh negara dan dipergunakan untuk tujuan-tujuan khusus, terutama berbagai jenis jaminan sosial.<sup>2</sup> Berdasarkan pengertian tersebut, Monzer Kahf dengan jelas memasukkan unsur negara sebagai penanggungjawab pengumpulan zakat, dan jenis harta yang wajib dizakati adalah harta bersih dalam pengertian jelas secara ekonomi.

Peran negara dalam pengelolaan zakat merupakan wakil Allah SWT di dunia dalam perpindahan harta zakat dari *muzaki* kepada *mustahiq*. Pada

---

<sup>1</sup> Badan Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqah DKI, *Rekomendasi dan Pedoman Pelaksanaan Zakat*, Cet. III, (Jakarta: Badan Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqah DKI, 1981), hlm. xii.

<sup>2</sup> Monzer Kahf, *Ekonomi Islam*, Terj. Machnun Husein, Cet. I, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1995), hlm. 75.

dasarnya harta zakat langsung diterima oleh Allah SWT, sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an yang menyatakan bahwa Allah secara langsung menerima taubat dan zakat dari manusia.

ألم يعلموا أن الله هو يقبل التوبة عن عباده ويأخذ الصدقات وأن الله هو التواب الرحيم<sup>3</sup>

Kemudian zakat yang terkumpul didistribusikan kepada yang berhak, sebagaimana ditetapkan Allah dalam firman-Nya :

إتما الصدقات للفقراء والمساكين والعاملين عليها والمؤلفة قلوبهم وفي الرقاب والغارمين وفي سبيل الله وابن السبيل فلي فريضة من الله فلي والله عليم حكيم<sup>4</sup>

Manusia, sebagai wakil Allah SWT dan memegang *hak khilafah*, menyampaikan zakat tersebut pada yang berhak menerima. Ditinjau dari proses pemindahan hak milik pada zakat, harta zakat berpindah kepemilikan dari pemilik harta (*muzaki*), melalui Badan Amil atau secara langsung, kepada kepemilikan Allah melalui *mustakhiq*<sup>5</sup> zakat, sehingga zakat bernilai ibadah.<sup>6</sup>

Zakat bukan sekedar kemurahan individu, melainkan sebuah sistem tata sosial yang dikelola oleh negara melalui individu-individu itu sendiri atau

<sup>3</sup> Q.S. At-Taubah (9) : 104.

<sup>4</sup> Q.S. At-Taubah (9) : 60.

<sup>5</sup> *Mustakhiq* adalah orang-orang yang berhak menerima zakat dalam ketentuan Al-Qur'an Surah At-Taubah ayat 60.

<sup>6</sup> Sjechrul Hadi Permono, *Sumber-sumber Penggalan Zakat*, Cet. II, (Jakarta: Pustaka Firdaus, 1994), hlm. 45.

individu lain. Individu-individu tersebut menjadi aparat yang mengatur semua proses, mulai dari pengumpulan zakat dari para wajib pajak, hingga pendistribusian kepada mereka yang berhak.<sup>7</sup> Berdasarkan uraian di atas, jelas bahwa zakat harus dipungut atas setiap aset yang melebihi batas perhitungan (*sampai nishab*).<sup>8</sup>

Pada masalah belum tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada lembaga zakat, pemerintah telah melakukan upaya dengan menautkan kedudukan organisasi pengelola zakat. Upaya tersebut diwujudkan dengan dikeluarkannya UU No. 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat. Undang-undang tersebut memberikan dasar pijakan hukum bagi masyarakat muslim untuk memungut zakat di kalangan muslim. Berdasarkan Undang-undang tersebut, demi terlaksananya undang-undang, maka wewenang memungut zakat diserahkan pada suatu badan organisasi. Undang-undang No. 38 tahun 1999 tersebut, dengan jelas menyatakan bahwa kolektor zakat yang diakui keabsahan keberadaannya, terdiri dari dua macam, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) yang dibentuk pemerintah, dan Lembaga Amil Zakat yang dibentuk atas prakarsa masyarakat.<sup>9</sup>

Adanya kebebasan dalam pembentukan dan pengelolaan organisasi pengelola zakat, memungkinkan masyarakat banyak mempunyai pilihan

---

<sup>7</sup> Yusuf Qardhawi, *Kiat Islam Mengentaskan Kemiskinan*, Terj. Syafril Halim, Cet. I, (Jakarta: Gema Insani Press, 1995), hlm. 106.

<sup>8</sup> Mahmud Abu Suad, *Garis-garis Besar Ekonomi Islam*, Terj. Achmad Rais, Cet. I, (Jakarta: Gema Insani Pres, 1991), hlm. 22.

<sup>9</sup> Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 581 tahun 1999 tentang Pelaksanaan UU No. 38 tahun 1999 perihal *Pengelolaan Zakat*, Pasal 1.

dalam menyalurkan zakat ke organisasi-organisasi pengelola zakat yang diyakini memiliki kemampuan dan kapabilitas dalam mengelola zakat. Tingkat keyakinan masyarakat terhadap organisasi pengelola zakat, tentunya didasarkan pada kualitas jasa yang diberikan organisasi tersebut. Kualitas jasa yang diterima masyarakat pengguna jasa amil zakat, tergantung pada strategi pengelolaan pada organisasi pengelola zakat bersangkutan. Strategi pengelolaan yang dimaksud adalah upaya pengelola dalam upaya menciptakan nilai-nilai yang dapat memenuhi keinginan para pengguna jasa.<sup>10</sup>

LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto, merupakan lembaga pengelola zakat, infak dan shadaqoh, yang diselenggarakan oleh Pengurus Ranting Muhammadiyah Warungboto. LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto, selama masa pelaksanaan tugas dan fungsinya periode 2001-2008, mengalami kemajuan yang cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan semakin banyaknya *muzaki* yang menjadi donatur tetap, juga dengan semakin banyaknya *mustahiq* yang mampu di berdayakan oleh pihak LAZIS.

Perkembangan LAZIS Muhammadiyah Ranting Warungboto dalam uraian di atas, menunjukkan kemampuan manajemen dalam strategi pengelolaan zakat dan memberikan kepuasan terhadap *muzaki*. Pengkajian permasalahan dilakukan dengan menguji kualitas jasa organisasi yang telah diberikan terhadap kepuasan *muzaki*. Peneliti mengangkat penelitian tersebut dalam judul **“Pengaruh Strategi Pengelolaan Zakat Pada Organisasi**

---

<sup>10</sup> Alex Miller, *Strategic Management*, Edisi III, (New York: McGrawHill Inc, 2001), hlm. 5.

**Pengelola Zakat Terhadap Kepuasan *Muzaki* (Studi Kasus Pada Lembaga Amil Zakat, Infak dan Shadaqah Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto).**

**B. Rumusan Masalah**

Uraian di atas, mengarahkan pada suatu rumusan masalah yang akan dikaji lebih jauh dalam pembahasan penelitian ini. Adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana strategi pengelolaan zakat yang dilakukan oleh LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto?
2. Bagaimana tanggapan *muzaki* pada Lembaga Amil Zakat Infak dan Shadaqah Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto, terhadap strategi yang diterapkan pada organisasi pengelola zakat tersebut?
3. Bagaimana pengaruh strategi pengelolaan zakat pada Lembaga Amil Zakat Infak dan Shadaqah Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto terhadap tingkat kepuasan *muzaki*?

**C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

**1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengetahui strategi pengelolaan yang dilakukan oleh Lembaga Amil Zakat Infak dan Shadaqah Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto dalam mengelola dana zakat yang terkumpul dari *muzaki*.

- b. Mengetahui tanggapan *muzaki* Lembaga Amil Zakat Infak dan Shadaqah Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto terhadap strategi pengelolaan pada lembaga pengelolan zakat tersebut.
- c. Mengetahui pengaruh yang ditimbulkan oleh strategi yang diterapkan pada Lembaga Amil Zakat Infak dan Shadaqah Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto terhadap tingkat kepuasan *muzaki*.

## 2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

### a. Bagi LAZIS

Sebagai bahan kajian dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi organisasi pengelola zakat dalam hal ini Lembaga Amil Zakat Infak dan Shadaqah Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto terhadap penerapan strategi pengelolaan yang berkualitas dengan melakukan pengukuran menggunakan metode CARTER. Penelitian ini diharapkan juga sebagai tolok ukur sejauhmana Lembaga Amil Zakat Infak dan Shadaqah Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto telah menjalankan amanahnya dalam hal pengelolaan zakat bagi kepuasan *muzaki*.

### b. Bagi Peneliti

Bagi peneliti dapat meningkatkan pemahaman penerapan metode CARTER dalam mengevaluasi lembaga-lembaga berdasarkan ketaatan terhadap aturan-aturan Syari'ah Islam.

c. Bagi Pembaca atau Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan karya tulis ilmiah yang dapat digunakan sebagai bahan kajian lebih lanjut, khususnya di bidang strategi pengelolaan zakat.

#### D. Telaah Pustaka

Zakat merupakan topik bahasan yang telah banyak dibahas oleh para sarjana, baik dalam negeri maupun luar negeri. Namun, pembahasan selama ini, lebih diarahkan pada dasar-dasar hukum zakat itu sendiri. Penelitian-penelitian sebelumnya, lebih memprioritaskan bahasan yang berkenaan pada tatanan dan strukturisasi zakat. Penelitian ilmiah yang ada, lebih meninjau zakat pada tataran hukum zakat, wajib zakat (*muzaki*), penerima zakat (*mustakhiq*), tarif/kadar zakat, dan kekuatan zakat sebagai strategi pengentasan kemiskinan. Sedangkan penelitian yang bersifat purna-layanan, masih kurang mendapat perhatian khusus.

Sosialisasi prosedur dan peranan amil dalam zakat, juga menjadi permasalahan yang harus diperhatikan oleh lembaga zakat. Sosialisasi prosedur dan peranan amil, merupakan suatu usaha yang harus dilakukan lembaga pengelola zakat untuk menyadarkan masyarakat (muslim khususnya) terhadap arti penting dan manfaat zakat dalam berbagai aspek kehidupan. Upaya tersebut dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan motivasi umat untuk mengeluarkan zakat sesuai dengan ketentuan dan proses yang berlaku menurut syara'. Hal tersebut merupakan suatu simpulan dari makalah yang berjudul "Motivasi Berzakat: Kajian Manfaat dan Peranan Kelembagaan"

karya Samdin, yang disampaikan pada Simposium Nasional 1 Sistem Ekonomi Islam. Makalah tersebut membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang untuk berzakat. Faktor-faktor yang dikemukakan dalam makalah tersebut adalah faktor pengetahuan arti penting zakat dan faktor kelembagaan. Faktor kelembagaan yang diungkapkan adalah lembaga pendidikan, pemerintah, ulama dan BAZIS.<sup>11</sup> Makalah tersebut tidak menghubungkan antara motivasi dengan tingkat kepuasan ataupun tingkat kepercayaan *muzaki* terhadap lembaga pengelola zakat. Menurut Samdin, faktor yang menentukan motivasi berzakat hanya pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang arti pentingnya zakat.

Berkaitan dengan kepuasan pengguna jasa, ada beberapa karya ilmiah yang telah membahas hal tersebut. Surani Lestari dan Wiwik membahas kepuasan pengguna jasa dengan judul “Analisis Pengaruh Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia”.<sup>12</sup> Penelitian tersebut menjelaskan tentang respon pelanggan mempunyai pengaruh penting pada kinerja sumber daya manusia, kepuasan pelanggan, dan kualitas pelayanan. Keterbatasan penelitian ini terletak pada pengukuran suatu kualitas yang berada di luar segi kepuasan pelanggan (nasabah). Pada dasarnya, pihak lain yang dapat menilai dan merasakan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu bank serta nilai kepuasannya.

---

<sup>11</sup> Samdin, *Motivasi Berzakat: Kajian Manfaat, dan Peranan Kelembagaan*, Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI-FEUII), Yogyakarta, 13-14 Maret 2002.

<sup>12</sup> Surani Lestari, dan Wiwik, “Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 16 , No. 3 Tahun 2001, hlm. 273-285.

Karya ilmiah lain yang membahas tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna jasa, di antaranya skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Astra Honda Authorized Service Station (AHASS di Kotamadya Yogyakarta”.<sup>13</sup> Penelitian dilakukan oleh Moh. Amin, mahasiswa Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kepentingan kinerja (*importance performance analysis*) digunakan untuk mengetahui nilai/tingkat dari masing-masing variabel kualitas pelayanan. Selain itu, digunakan pula *diagram kartesius analysis* untuk mengidentifikasi variabel kualitas pelayanan. Analisis diagram kartesius dapat menunjukkan variabel yang perlu mendapatkan perhatian khusus untuk ditindaklanjuti, dipertahankan, dan dikurangi sebagai korelasi terhadap kinerja perusahaan.

Penelitian yang lebih spesifik pada penelitian tentang kepuasan pengguna jasa, dilakukan oleh Othman dan Owen dalam penelitian tentang kepuasan nasabah perbankan syariah di Malaysia. Othman dan Owen mengembangkan alat analisis kuesioner, dengan memberikan masukkan instrumen keyakinan agama sebagai salah satu item pertanyaan. Penggunaan instrumen keyakinan keagamaan tersebut, kemudian dikembangkan menjadi suatu metode analisis kepuasan konsumen. Alat analisa ini dinamai CARTER (*Compliance fully with Islamic law and principles, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, and Responsiveness*). Hasil penelitian menunjukkan

---

<sup>13</sup> Moh. Hasan Amin, “Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Yogyakarta, *Skripsi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta* tidak dipublikasikan.

bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa, juga dipengaruhi oleh kenyamanan pengguna terhadap produk dan sistem yang digunakan dalam lembaga/institusi jasa.<sup>14</sup>

Berdasarkan pada penelitian-penelitian dalam uraian di atas, maka pada penelitian ini lebih memfokuskan pada penerapan metode CARTER untuk mengetahui pengaruh yang terjadi antara strategi pengelolaan suatu lembaga pengelola zakat, dengan tingkat kepuasan *muzaki* sebagai pelanggan (nasabah) pada lembaga tersebut.

## E. Kerangka Teoritik

### 1. Strategi Pengelolaan Zakat

Islam tidak menempatkan masalah zakat sebagai urusan pribadi, tetapi lebih merupakan suatu tugas pemerintahan Islam. Pada hubungan tersebut, Islam menyerahkan wewenang kepada negara untuk memungut dan membagikan zakat kepada mereka yang berhak. Masalah ini tidak hanya didasarkan pada kemurahan hati dari seseorang kaya, tetapi lebih merupakan kewajiban dalam ikatan sosial. Ikatan sosial yang terjadi adalah ikatan antara orang kaya dan orang miskin. Harta yang dimiliki orang kaya, di dalamnya terdapat hak-hak orang miskin yang harus ditunaikan oleh orang kaya.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Abdul Qawi Othman, Lynn Owen, "The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry: A Study in Kuwait Finance House", *International Journal of Islamic Financial Service*, Vol. 3. No. 3, Akses melalui <http://www.islamic-finance.net/journals/journal12/qawi2.pdf>, tanggal 17 Mei 2006.

<sup>15</sup> Yusuf Qardawi, *Kiat Islam...*, hlm. 111.

Terdapat sejumlah faktor yang tidak dapat diabaikan oleh syariat, di antaranya, faktor hati nurani kebanyakan orang yang telah mengeras karena kecintaan kepada dunia dan sifat egoistis. Faktor lain dalam pandangan syariat memandang bahwa apabila kaum miskin mengambil haknya dari pemerintah, bukan dari orang kaya, maka kehormatan dan martabatnya akan terpelihara. Orang miskin akan terhindar dari perkataan yang menyakitkan dari pihak yang memberi.

Adapun faktor lain yang tidak dapat diabaikan adalah faktor pengaturan masalah zakat. Apabila pengaturan zakat diserahkan kepada orang banyak, pendistribusiannya akan kacau. Hal yang bisa terjadi adalah, beberapa orang kaya memberikan zakatnya kepada seorang miskin, tetapi mereka mengabaikan fakir miskin lainnya yang mungkin lebih membutuhkan.<sup>16</sup> Sehingga terjadi penumpukan zakat pada satu orang, sedangkan orang miskin lainnya tidak mendapatkan bagian yang seharusnya.

Namun pada kenyataan saat ini, masyarakat muslim tidak semuanya tinggal di negara yang berasaskan Islam. Kenyataan tersebut menyebabkan perbedaan tanggapan di berbagai negara yang mayoritas berpenduduk Muslim. Sedangkan di Indonesia, penetapan pengelola zakat ditetapkan berdasarkan Undang-undang tentang Pengelolaan Zakat, Nomor 38 tahun 1999, pada Bab III Pasal 6-9 tentang Organisasi Pengelolaan Zakat, menyebutkan bahwa:

---

<sup>16</sup>*Ibid.*, hlm. 111-112.

**Pasal 6:**

1. Pengelolaan zakat dilakukan oleh badan amil zakat yang dibentuk oleh pemerintah.
2. Pembentukan badan amil zakat:
  - a. nasional oleh Presiden atas usul Menteri;
  - b. daerah propinsi oleh gubernur atas usul kepala kantor wilayah departemen agama propinsi;
  - c. daerah kabupaten atau daerah kota oleh bupati atau wali kota atas usul kepala kantor departemen agama kabupaten atau kota;
  - d. kecamatan oleh camat atas usul kepala kantor urusan agama kecamatan.
3. Badan amil zakat di semua tingkatan memiliki hubungan kerja yang bersifat koordinatif, konsultatif, dan informatif.
4. Pengurus badan amil zakat terdiri atas unsur masyarakat dan pemerintah yang memenuhi persyaratan tertentu
5. Organisasi badan amil zakat terdiri atas unsur pertimbangan, unsur pengawas, dan unsur pelaksana.

**Pasal 7**

1. Lembaga amil zakat dikukuhkan, dibina dan dilindungi oleh pemerintah.
2. Lembaga amil zakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi persyaratan yang diatur lebih lanjut oleh Menteri.

**Pasal 8:**

Badan amil zakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dan lembaga amil zakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 mempunyai tugas pokok mengumpulkan, mendistribusikan, dan mendayagunakan zakat sesuai dengan ketentuan agama.

**Pasal 9**

Dalam melaksanakan tugasnya, badan amil zakat dan lembaga amil zakat bertanggung jawab kepada pemerintah sesuai dengan tingkatannya.

Berdasarkan Undang-undang tersebut, maka masyarakat Muslim diberikan perlindungan dan kebebasan dalam melaksanakan salah satu kewajiban agamanya, yakni berzakat, dalam aturan-aturan kelembagaan yang diatur pemerintah. Meskipun berbeda dengan konsep dalam Negara Islam, kewajiban pemerintah untuk mengambil, bahkan secara paksa zakat seorang yang telah memenuhi syarat berzakat, di negara-negara non Islam,

kewajiban zakat diberikan kebebasan sebagai suatu hak, dan bukan kewajiban.

Hak tersebut yang dijadikan alasan dasar dibentuknya berbagai badan/lembaga/korporasi *nir-laba*, yang mempunyai fungsi dan tugas pokok mengumpulkan, mendistribusikan, dan mendayagunakan zakat sesuai dengan ketentuan agama. Landasan itu pula yang memberikan kekuatan hukum bagi pengelola lembaga zakat di Indonesia, seperti LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto.

## **2. Pengaruh Strategi Pengelolaan Zakat Organisasi Pengelola Zakat Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Zakat**

Strategi dapat didefinisikan sebagai perencanaan tindakan yang menjelaskan tindakan-tindakan yang akan diambil pada setiap titik keputusan.<sup>17</sup> Sedangkan seni atau ilmu dalam perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi keputusan-keputusan fungsional yang memungkinkan suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya disebut Manajemen Strategi.<sup>18</sup>

Manajer dalam sektor jasa selalu didorong untuk menunjukkan layanannya yang berorientasi pada konsumen, dan dengan demikian akan membawa peningkatan kinerja yang terus menerus. Pada kondisi keuangan dan sumber daya yang terbatas untuk mengelola organisasi jasa, maka sewajarnya harapan konsumen harus diketahui dan diukur. Berdasarkan

---

<sup>17</sup> Michael R. Baye. *Managerial Economics and Business Strategy*, Ed. III., (New York: McGraw-Hill Inc., 2000), hlm. 360.

<sup>18</sup> Endar Sugiartono, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia, 1999), hlm. 291.

perspektif konsumen yang diketahui, setiap kesenjangan dalam kualitas jasa dapat diidentifikasi.

Membahas tentang usaha menelaah kualitas jasa, belum ada konsep pengukuran yang disepakati secara umum. Kebanyakan dari karya ilmiah mutakhir mencoba menggunakan metode SERVQUAL.<sup>19</sup> Sedangkan menurut Supranto, salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Sebuah organisasi harus mendesain kuesioner kepuasan pelanggan secara akurat agar dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa secara tepat.<sup>20</sup>

Meskipun literatur tentang kualitas jasa yang telah ada luar biasa hebat, namun para peneliti sedikit memperhatikan penggunaan faktor frekuensi dan kemungkinan hubungan yang terjadi dengan persepsi kualitas jasa. Peneliti tetap sedikit memperhatikan faktor-faktor tersebut, meski telah mengetahui bahwa pengguna jasa mungkin akan mengubah persepsi, seiring dengan bertambahnya pengalaman dan keyakinan agama, nilai dan latar belakang budaya. Untuk itu Othman dan Owen mengembangkan alat analisis kuesioner yang memasukkan keyakinan agama sebagai salah satu item pertanyaan. Alat analisa ini dinamai CARTER (*Compliance fully with Islamic law and principles, Assurance,*

---

<sup>19</sup> Arash Shahih, *SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services*, <http://www.qmconf.com/Docs/0077.pdf>, akses tanggal 17 Mei 2006.

<sup>20</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cet. II, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), hlm. 5.

*Reliability, Tangibles, Emphaty, and Responsiveness*).<sup>21</sup> Berdasarkan penelitian tersebut, maka penelitian ini menggunakan beberapa item pertanyaan dalam Model CARTER dengan beberapa modifikasi.

Ada beberapa definisi yang berbeda berkaitan dengan kualitas jasa. Salah satu definisi yang berbeda adalah titik pertemuan antara jasa yang diberikan dengan tingkat kebutuhan atau harapan konsumen. Kualitas jasa juga didefinisikan sebagai perbandingan antara harapan konsumen terhadap jasa dan layanan yang dirasakan. Jika harapan lebih tinggi dari kinerja jasa, maka kualitas yang dirasakan tidak memuaskan dan konsumen tidak memperoleh kepuasan.<sup>22</sup> Sehingga erat sekali pengaruh kualitas dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.<sup>23</sup>

Berbagai pertanyaan selalu muncul mengenai pentingnya pengukuran pada kualitas jasa pada sebuah institusi layanan jasa. Pengukuran memungkinkan untuk membandingkan kondisi sebelum dan sesudah terjadi perubahan, untuk melokalisir masalah-masalah yang terkait dengan kualitas, dan untuk membentuk standar yang jelas dalam penyampaian jasa. Edvardsen, dkk menyatakan bahwa dalam

---

<sup>21</sup> Abdul Qawi Othman, Lynn Owen, "The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry: A Study in Kuwait Finance House", *International Journal of Islamic Financial Service*, Vol. 3. No. 3, Akses melalui <http://www.islamic-finance.net/journals/journal12/qawi2.pdf>, tanggal 17 Mei 2006.

<sup>22</sup> Arash Shahin, *SERVQUAL and...*, <http://www.qmconf.com/Docs/0077.pdf>, akses tanggal 17 Mei 2006.

<sup>23</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 54.

pengalamannya, titik awal dalam mengembangkan kualitas jasa adalah dengan analisa dan pengukuran.<sup>24</sup>

Data kepuasan pelanggan tidak hanya dapat dipergunakan untuk membuat perbandingan dalam suatu organisasi dari waktu ke waktu, tetapi dapat juga dipergunakan untuk perbandingan antar organisasi. Perbandingan antar organisasi dapat juga membantu mengidentifikasi hal-hal yang memerlukan perbaikan untuk organisasi dengan skor kepuasan rendah pada dimensi tertentu.<sup>25</sup> Sehingga penelitian ini menggunakan data tanggapan pelanggan terhadap strategi pengelolaan lembaga zakat.

Kualitas jasa merupakan sebuah konsep yang dibangun dari berbagai pertimbangan kepentingan dan perdebatan dalam karya ilmiah karena kesulitan dalam pendefinisian dan pengukurannya tanpa adanya kesepakatan antara satu dengan lainnya. Sehingga diperlukan adanya pengamatan teori berdasarkan hasil empiris yang didasarkan dengan metode *grounded research*.

*Grounded research* merupakan metode pengambilan teori berdasarkan data empiris. Penelitian berdasarkan *grounded research* dalam penelitian ini, digunakan dengan menggunakan *factor analysis* untuk mengetahui apakah metode CARTER dapat digunakan untuk

---

<sup>24</sup> B. Tomasson Edvardsen, dan J. Ovreteit, "Quality of Service : Making it Really Work, (New York: McGrawHill, 1994), dalam Arash Shahin, *SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services*, <http://www.qmconf.com/Docs/0077.pdf>, akses tanggal 17 Mei 2006.

<sup>25</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan...*, hlm. 145.

menggambarkan kepuasan muzaki. Hasil *factor analysis* kemudian dikaitkan dengan menguji pengaruh yang terjadi berdasarkan data tanggapan *muzaki*.

Jasa berbeda dari produksi dalam hal metode. Ada beberapa perbedaan penting antara pemberi jasa dan penciptaan barang. Perbedaan penting antara pemberi jasa dan penciptaan barang berkaitan pada hal proses operasional dan pengukuran. Pemberian jasa biasanya meliputi hubungan langsung antara pemberi dan pengguna, maka kualitas jasa ditentukan antar keduanya, orang yang memberi dan yang menerima jasa.<sup>26</sup> Pengukuran jasa sulit diukur tingkat keberhasilan dan produktivitasnya, maka satu-satunya indikator yang penting dalam jasa adalah kepuasan pelanggan.<sup>27</sup> Lembaga zakat merupakan lembaga public yang mengelola zakat dengan tanpa mengarah pada keuntungan pada laba, namun lebih pada pelayanan yang sifatnya memberikan kepuasan kepada muzaki dan meningkatkan jumlah muzaki.

#### **F. Hipotesis Penelitian**

Berbagai pengamatan pada observasi pustaka dan berbagai informasi, pada kegiatan yang telah dilakukan oleh organisasi pengelola zakat LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

---

<sup>26</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, Terj. Ahmad Ali Riyadi, (Yogyakarta: IRCISoD, 2006), hlm. 63-64.

<sup>27</sup> *Ibid.*, hlm. 66.

Ada pengaruh positif penggunaan strategi dalam pengelolaan zakat di LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto terhadap tingkat kepuasan *muzaki*.

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survai yang akan dipandu dengan *grounded research*.<sup>28</sup> Penelitian berdasarkan *grounded research* merupakan penelitian untuk menemukan teori, bukan membangun teori secara deduktif logis.<sup>29</sup> Penelitian survai akan digunakan untuk mengumpulkan data yang berasal dari sampel penelitian dari pengguna jasa organisasi pengelola zakat. *Grounded research* akan digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan strategi organisasi pengelola zakat dalam menjalankan fungsi organisasinya. *Grounded research* diarahkan untuk menguatkan penggunaan metode CARTER dalam menganalisis pengaruh penerapan strategi lembaga pengelola zakat, terhadap kepuasan konsumen.

### 2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif<sup>30</sup> untuk menguraikan secara kualitatif dengan data kuantitatif dari hasil penelitian. Sehingga analisis

<sup>28</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survai*, Cet. II, (Jakarta: LP3ES, 1995), hlm. 3-8.

<sup>29</sup> "Grounded Research: Ringkasan" : <http://suciptoardi.wordpress.com/2007/12/04/grounded-research-ringkasan/>, Akses 9 Februari 2008.

<sup>30</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Cet. XII, Ed. V, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 9.

terhadap data dilakukan dengan menggunakan gabungan antara analisa kualitatif dan kuantitatif.<sup>31</sup> Penelitian ini akan menjelaskan strategi pengelolaan zakat organisasi pengelola zakat yang datanya diperoleh dari wawancara dengan pihak manajemen organisasi. Wawancara akan menjelaskan efek dari pelaksanaan strategi tersebut berdasarkan analisa kualitas jasa yang datanya diperoleh dari kuesioner. Wawancara dilakukan pada pihak manajemen dengan memberikan pertanyaan dan angket jawaban. Sedangkan pada *muzaki* sebagai pengguna jasa, diberikan angket jawaban tentang pengetahuan terhadap strategi pengelolaan, kemudian data yang diperoleh dianalisis pengaruh yang terjadi.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dua metode, yakni metode wawancara<sup>32</sup> dan angket.<sup>33</sup> Metode wawancara/interview digunakan untuk mendapatkan data kualitatif pada pihak manajemen organisasi pengelola zakat. Data yang diperoleh kemudian diklasifikasikan dalam sebuah angket oleh peneliti.

Sedangkan metode angket/kuesioner digunakan untuk memperoleh data kuantitatif dari responden terpilih, yakni pengguna jasa organisasi pengelola zakat. Pengguna jasa organisasi pengelola zakat adalah *muzaki* sebagai populasi yang akan diambil sampelnya dengan metode

---

<sup>31</sup> Julia Brannen, *Mixing Methods: Qualitative and Quantitative Research*, Terj. Nukthah Arfawie Kurde, dkk, Cet. I, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997), hlm. 11-12.

<sup>32</sup> Dudung Abdurrahman, *Pengantar Metode Penelitian*, Cet. I, (Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta, 2003), hlm. 58.

<sup>33</sup> *Ibid.*, hlm. 45.

*proportionate stratified random sampling*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *muzaki* pada organisasi pengelola zakat Lembaga Amil Zakat Infak dan Shadaqah Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto

Pengambilan sampel juga ditetapkan dengan menghitung total sampel berdasarkan perhitungan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{NZ^2 \cdot P(1-P)}{NG^2 + Z^2 \cdot P(1-P)}$$

Dimana:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- Z = tingkat keandalan, untuk  $\alpha = 5\%$ ,  $Z = 1,96$ .
- P = proporsi populasi, dipilih  $P = 0,05$ .
- G = galat pendugaan, dipilih  $G = 0,10$ .

#### 4. Deskripsi Operasional

##### a. Data Kualitatif

Data kualitatif yang diharapkan dalam penelitian ini adalah data tentang strategi pengelolaan zakat. Teknik yang digunakan dalam upaya tersebut dengan mengumpulkan data dengan wawancara/ interview bebas dengan Pedoman Wawancara yang disiapkan sebelum dilakukan penelitian. Interview ini juga, memungkinkan peneliti melengkapi data dengan data-data sekunder berupa tulisan-tulisan, artikel, dan berbagai sumber bacaan tentang organisasi. Sumber-

sumber tertulis dapat berupa *company profile*, brosur-brosur edaran, ataupun Anggaran Dasar dan Rumah Tangga organisasi pengelola.

#### b. Data Kuantitatif

Pengumpulan data kuantitatif yang berasal dari sikap pengguna jasa organisasi pengelola zakat terhadap strategi pengelolaan zakat. Sikap pengguna jasa tersebut, akan diwakili tingkat kualitas jasa yang diberikan organisasi pengelola zakat kepada pengguna jasa/*muzaki*. Adapun indikator tingkat kualitas jasa meliputi, kesesuaian dengan Syariah Islam (*Compliance fully with islamic law and principle*), Jaminan Rasa Kenyamanan (*Assurance*), Tingkat kepercayaan/Amanah (*Reliability*), Bukti Nyata (*Tangibles*), Rasa Empati (*Emphaty*), dan tanggapan pengelola terhadap keluhan pengguna jasa (*Responsiveness*). Selain itu, terdapat pula data kuantitatif dari tingkat kepuasan pengguna jasa pada pengelolaan yang dilakukan, terhadap zakat yang dipercayakan pengguna jasa kepada organisasi pengelolaan.

Penjelasan variabel-variabel dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

##### 1) Variabel Bebas (*independent variable*)

Variabel bebas, disimbolkan dengan X, yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi pengelolaan zakat yang diwakili oleh kualitas jasa yang diberikan kepada pengguna jasa.<sup>34</sup> Sedangkan

---

<sup>34</sup> Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Lihat dalam Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 54.

derajat kepentingan merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan jasa yang tinggi.<sup>35</sup> Indikator kualitas jasa yang digunakan meliputi, kesesuaian dengan Syariah Islam (*Compliance fully with islamic law and principle*), Jaminan Rasa Kenyamanan (*Assurance*), Tingkat kepercayaan/ Amanah (*Reliability*), Bukti Nyata (*Tangibles*), Rasa Empati (*Emphaty*), dan tanggapan pengelola terhadap keluhan pengguna jasa (*Responsiveness*).

## 2) Variabel Tergantung (*dependent variable*)

Variabel tergantung, diberi simbol Y, dalam penelitian ini diukur melalui tingkat kepuasan pengguna jasa,<sup>36</sup> yaitu kesesuaian antar kualitas jasa yang dipersepsikan dengan kualitas jasa aktual diterima. Kualitas jasa didasarkan pada kesesuaian jawaban-jawaban dalam item-item pertanyaan terhadap parameter kepuasan dengan metode CARTER.

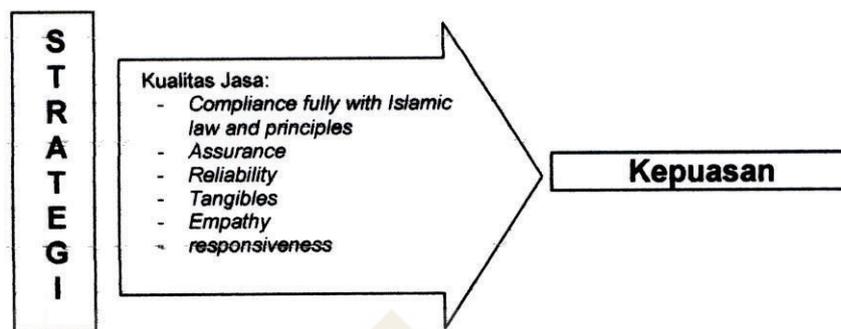
## 5. Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan suatu bentuk bangunan penelitian yang mengarah pada suatu diagram penelitian. Diagram tersebut menunjukkan arah penelitian yang akan dicapai. Adapun paradigma penelitian ini dapat digambarkan dalam diagram berikut:

<sup>35</sup> *Importance as indicators of high quality service*. Lihat Brinley Franklin, dan Danuta Nitecki, *ARL New Measure: er Satisfaction White Paper*, 6 April 1999, <http://www.arl.org/libqual/geninfo/usersatisfaction.pdf>., akses tanggal 17 Mei 2006.

<sup>36</sup> Kepuasan merupakan fungsi dari pandangan pelanggan terhadap kinerja produk dan harapan pelanggan. Lihat Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen: Fokus Pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan*, Cet. I, (Bandung: Alfabeta 2005), hlm. 13.

Gambar 1.1. Paradigma Penelitian



Paradigma diatas diarahkan pada suatu penggalian pemahaman terhadap strategi yang diterapkan dalam lembaga pengelola zakat. Pemahaman terhadap strategi pengelolaan akan diarahkan dengan mengetahui tingkat kualitas jasa yang diberikan. Kualitas jasa yang diberikan lembaga pengelola zakat, akan dapat digunakan untuk mencerminkan kepuasan layanan yang dirasakan *muzaki*. Sehingga dapat diketahui tingkat keberhasilan pengelolaan zakat yang dilakukan.

## 6. Teknik Pengukuran dan Pengujian Instrumen

### a. Teknik Pengukuran

Pengukuran adalah penggunaan angka-angka ada obyek atau peristiwa menurut aturan tertentu.<sup>37</sup> Penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengukur variabel-variabel penelitian. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Fenomena sosial

<sup>37</sup> Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, Cet. IV, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 75.

dalam penelitian telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut variabel penelitian.<sup>38</sup>

#### b. Pengujian Instrumen Penelitian

##### *Uji Validitas dan Reliabilitas*

Kuesioner yang disebarakan kepada responden akan diperkirakan bagaimana kecenderungan dan penyebaran datanya. Kecenderungan dan penyebaran data digunakan untuk melakukan pengukuran instrumen dari item-item pertanyaan dalam kuesioner. Pengukuran yang dilakukan adalah untuk mengetahui validitas dan reliabilitas data yang diperoleh. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan alat pengukuran untuk membedakan jawaban responden berdasarkan kriteria.<sup>39</sup> Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui seberapa konsisten dan stabilnya alat pengukuran dalam mengukur konsep dan membantu dalam penaksiran seberapa baik sebuah pengukuran.<sup>40</sup>

Uji terhadap alat pengukuran dapat dilakukan dengan mengetahui seberapa besar nilai koefisien *Cronbach Alpha*, semakin besar nilai koefisien *Alpha Cronbach*, maka semakin baik alat pengukuran tersebut.<sup>41</sup> Selain *Cronbach Alpha*,<sup>42</sup> uji terhadap alat pengukuran juga

---

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1999), hlm. 86.

<sup>39</sup> Uma Sekaran, *Research Methods for Bussiness*, edisi 4, (New York: John Wiley and Sons, 2003), hlm. 206.

<sup>40</sup> *Ibid.*, hlm. 203.

<sup>41</sup> *Ibid.*, hlm. 205.

dilakukan dengan menghitung koefisien tingkat korelasi yang dikembangkan oleh Charles Spearman, atau lebih dikenal dengan *Spearman-Brown Coefficient*, dengan rumus:<sup>43</sup>

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

dimana:

$r_s$  = koefisien *Spearman-Brown*

$d$  = selisih nilai antara pasangan pada setiap tingkat.

$n$  = banyaknya responden yang diamati.

Nilai  $r_s$  berada dalam rentang -1,00 hingga 1,00. nilai -1,00 menunjukkan hubungan negatif sempurna, dan nilai 1,00 menunjukkan hubungan positif sempurna diantara tiap tingkatan. Tingkat hubungan yang bernilai 0 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan sama sekali antara setiap tingkatan.

Besarnya nilai  $r_s$  yang menunjukkan keeratan hubungan antar tingkatan dalam sebuah populasi, selanjutnya diuji tingkat signifikansinya agar diperoleh keyakinan bahwa nilai tersebut bukan keberuntungan belaka.

Uji hipotesis terhadap  $r_s$  mengikuti rumus:<sup>44</sup>

$$t = r_s \sqrt{\frac{n-2}{1-r_s^2}}$$

Hipotesis:

<sup>42</sup> Lee J. Cronbach, *My Current Thoughts on Coefficient Alpha and Successor Procedures*, CSE Report 643, (Los Angeles: National Center for Research on Evaluation Standards, and Student Testing (CRESST), 2004), hlm. 7, akses [www.cse.ucla.edu/reports/r643.pdf](http://www.cse.ucla.edu/reports/r643.pdf).

<sup>43</sup> Douglas A. Lind, dkk., *Statistical Techniques in Business Economic*, Ed. 12, (New York: McGraw-Hill, 2005), hlm. 570.

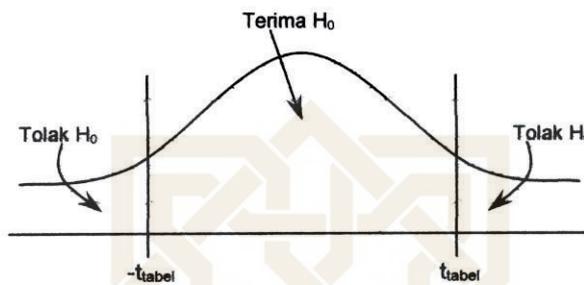
<sup>44</sup> *Ibid.*, hlm. 571.

$H_0 : r_s = 0$ ; tidak ada hubungan antar tingkatan dalam populasi.

$H_1 : r_s \neq 0$ ; ada asosiasi antar tingkatan dalam populasi.

Gambar 1.2.

Diagram Penerimaan dan Penolakan Hipotesis



Nilai  $t_{hitung}$  kemudian dibandingkan dengan  $t_{hitung}$  pada derajat kebebasan,  $df = n-2$ . jika menggunakan uji dua sisi, maka  $H_0$  akan diterima jika  $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ , artinya jika  $t_{hitung}$  absolut lebih kecil dari  $t_{tabel}$ , maka item pertanyaan dalam variabel tersebut dianggap reliabel untuk digunakan sebagai alat pengukuran dalam penelitian.

Sedangkan uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji korelasi *Product Moment Karl Pearson*, yakni sebuah uji untuk mengukur tingkat keeratan hubungan antara dua variabel, dengan rumus:<sup>45</sup>

$$r = \frac{\sum(X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{(n-1)S_x S_y}$$

dimana:

$r$  = koefisien korelasi Karl Pearson.

$X$  = besarnya nilai item variabel X

<sup>45</sup> *Ibid.*, hlm. 433-435.

$Y$  = besarnya nilai item variabel  $Y$

$\bar{X}$  = besar rata-rata nilai variabel  $X$

$\bar{Y}$  = besar rata-rata nilai variabel  $Y$

$S_X, S_Y$  = nilai simpangan baku.

$n$  = banyaknya data

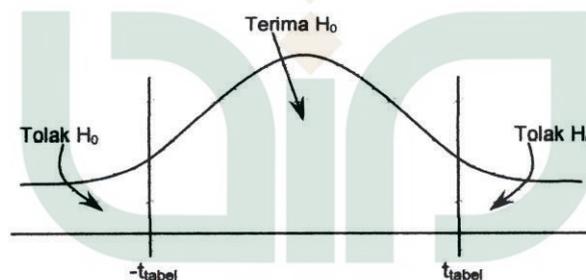
besarnya nilai  $r$  selanjutnya diuji tingkat signifikansinya agar diperoleh keyakinan bahwa nilai tersebut memenuhi syarat signifikan. Uji hipotesis terhadap  $r$  mengikuti rumus:<sup>46</sup>

$H_0 : r = 0$ ; tidak ada hubungan dalam populasi.

$H_1 : r \neq 0$ ; ada hubungan dalam populasi.

Gambar 1.3.

#### Diagram Penerimaan dan Penolakan Hipotesis



Nilai  $t_{hitung}$  kemudian dibandingkan dengan  $t_{hitung}$  pada derajat kebebasan,  $df = n-2$ . jika menggunakan uji dua sisi, maka  $H_0$  akan diterima jika  $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ , artinya jika  $t_{hitung}$  absolut lebih kecil dari  $t_{tabel}$ , maka item pertanyaan dalam variabel tersebut dianggap reliabel untuk digunakan sebagai alat pengukuran dalam penelitian.

<sup>46</sup> *Ibid.*, hlm. 438.

c. Teknik Analisa Data

1) Analisis Kualitatif

Data kualitatif yang diperoleh dari hasil interview dijelaskan atau diterangkan mengenai makna yang terkandung dalam informasi tersebut. Langkah ini terdiri dari dua tahap. Tahap *pertama*, tahap diskusi, data yang mengandung ciri-ciri khusus atau dianggap menonjol tentang strategi pengelolaan zakat pada organisasi pengelola zakat akan didiskusikan sedemikian rupa, sehingga dapat dijadikan nilai patokan. Tahap berikutnya adalah tahap interpretasi data yang berhasil dihimpun akan digambarkan, dibandingkan, dan diuraikan mengenai adanya hubungan antara gejala yang satu dengan gejala yang lain, dan dibedakan, baik dengan teori yang ada maupun antar organisasi.

2) Analisis Kuantitatif

Analisa kuantitatif dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik Analisis Faktor. Pendekatan analisis faktor, mengarahkan pada suatu analisis interrelasi antar sejumlah variabel yang cukup besar, dan untuk menjelaskan berbagai kaitan yang biasa terjadi antar dimensi (faktor). Pendekatan statistik berkaitan dengan upaya menemukan cara untuk mengetahui informasi dengan memasukkan variabel asli ke dalam suatu bentuk dimensi (faktor) dengan meminimumkan hilangnya informasi. Penelitian ini menggunakan uji reduksi data dengan menggunakan variabel dalam konsep

multidimensional. Pengujian dilakukan terhadap beberapa variabel utama untuk mendefinisikan sejumlah dimensi yang sesuai masuk dalam variabel.

#### **H. Sistematika Penulisan**

Penelitian ilmiah dalam kerangka penulisan, harus ditulis secara terarah dan sistematis sesuai dengan aturan yang baku, agar semua itu terpenuhi, penulis menggunakan lima bab dalam penelitian ini, setiap bab terdiri dari sub-sub bab sebagai perinciannya, yaitu:

Bab pertama berisi pendahuluan yang mengantarkan penelitian ini secara keseluruhan. Bab ini terdiri dari sembilan sub bab, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, telaah pustaka, kerangka teori, hipotesis, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti.

Karena penelitian ini merupakan penelitian survei, maka bab ketiga menampilkan gambaran umum organisasi yang menjadi subyek penelitian yaitu Lembaga Amil Zakat Infak dan Shadaqah Muhammadiyah Ranting Warungboto.

Bab keempat berisi tentang analisis data secara kualitatif dan analisis kuantitatif yang menggunakan metode analisis faktor.

Bab kelima mengakhiri pembahasan dengan menampilkan kesimpulan dan saran-saran.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian tentang pengaruh strategi pengelolaan zakat pada organisasi pengelola zakat terhadap kepuasan *muzaki*, pada studi kasus pada LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian menegaskan bahwa LAZIS Muhammadiyah Ranting Warungboto menggunakan strategi pemasaran jasa penyaluran zakat, dengan menggunakan pendekatan *interpersonal*, dan penyadaran masyarakat terhadap pelaksanaan zakat di pengajian-pengajian, serta penyaluran zakat yang dilakukan secara transparansi dalam setiap operasional penggunaan dana zakat.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 20 (dua puluh) item angket pertanyaan, menunjukkan mayoritas *muzaki* merasa puas dengan pelayanan LAZIS. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban angket yang menunjukkan adanya pengaruh yang cukup tinggi, pada tiap item pertanyaan yang diajukan kepada responden. Selain itu, jawaban pada item yang diajukan, menunjukkan responden lebih banyak menyatakan jawaban positif terhadap layanan yang diberikan LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto.
3. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai uji Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) sebesar 0.773. Nilai KMO sebesar 0.773 lebih besar dari 0.5, hal tersebut menunjukkan bahwa uji analisis faktor dapat dilakukan sebagai uji

analisis, dan sampel layak digunakan dalam penelitian. Uji Bartlett menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0.000, yang berarti sangat signifikan mengindikasikan proses analisis faktor tepat dan cocok digunakan untuk uji multidimensional. Perhitungan terhadap kecukupan seluruh item mencapai lebih dari 0.50. Nilai kecukupan lebih besar dari 0.50 menunjukkan item/faktor pertanyaan dalam angket dapat digunakan dalam analisis faktor. Hasil tersebut secara tidak langsung menunjukkan bahwa 19 (sembilan belas) item pertanyaan yang mewakili 6 (enam) dimensi pengukur kualitas layanan, dan hanya satu item pertanyaan yang tidak dapat digunakan sebagai pengukur. Strategi pengelolaan zakat pada LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto, berpengaruh terhadap kepuasan *muzaki* berdasarkan nilai skor tingkat kepuasan *muzaki* metode CARTER, sebesar 87,2%, dan signifikan berdasarkan nilai t hitung koefisien strategi sebesar 14.966, dengan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  0.05.

## B. Saran-saran

### 1. Bagi Institusi LAZIS Muhammadiyah Yogyakarta Ranting Warungboto

Penelitian yang dilakukan dalam skripsi ini, menemukan beberapa fakta di lapangan, bahwa LAZIS Muhammadiyah telah memberikan pelayanan yang cukup memuaskan berdasarkan penilaian dengan metode CARTER. Namun, prestasi tersebut tidak akan bisa terus berlangsung, tanpa adanya upaya peningkatan layanan, sedangkan peningkatan pengelolaan dilakukan untuk meningkatkan citra LAZIS.

## 2. Bagi Pemerintah

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa pelaksanaan pengumpulan zakat oleh masyarakat telah memenuhi kepuasan *muzaki*. Namun, kredibilitas dan aturan-aturan yang lebih memadai, masih perlu ditingkatkan pada pembinaan LAZIS yang dikelola oleh masyarakat luas.

## 3. Bagi Akademik

Penelitian yang dilakukan dalam skripsi ini, mengarah pada suatu penelitian pada pengujian kepuasan *muzaki* berdasarkan metode CARTER. Namun, pada penelitian ini memiliki keterbatasan pada responden, waktu, dan biaya, sehingga penelitian ini masih kurang maksimal untuk dapat digeneralisasi pada keadaan yang nyata. Untuk itu, diharapkan adanya penelitian lanjutan terhadap keberadaan LAZIS di Indonesia di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an

Departemen Agama Republik Indonesia, *al-Qur'an dan Terjemahannya*, Surabaya: Surya Cipta Aksara, 1993.

### Ekonomi, Sosial dan Statistik

- Abdurrahman, Dudung, *Pengantar Metode Penelitian*, Cet. I, Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta, 2003.
- Afzalurrahman, *Muhammad Sebagai Seorang Pedagang*, Jakarta: Yayasan Swarna Bhumi, 1997.
- Amirullah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2002.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Cet. XII, Ed. V, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Badan Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqah DKI, *Rekomendasi dan Pedoman Pelaksanaan Zakat*, Cet. III, Jakarta: Badan Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqah DKI, 1981.
- Baye, Michael R., *Managerial Economics and Business Strategy*, Ed. III., New York: McGraw-Hill Inc., 2000.
- Brannen, Julia, *Mixing Methods: Qualitative and Quantitative Research*, Terj. Nukthah Arfawie Kurde, dkk, Cet. I, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997.
- Edwardsen, B. Tomasson, dan J. Ovretveit, *Quality of Service : Making it Really Work*, New York: McGrawHill, 1994.
- Forsyth, Patrick, *Marketing Professional Services (Memasarkan Jasa Profesional)*, Jakarta: Gramedia, 1997.
- Gerungan, *Psikologi Sosial*, Bandung: Eresco, 1978.
- Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen: Fokus Pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan*, Cet. I, Bandung: Alfabeta 2005.
- Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.

- Kahf, Monzer, *Ekonomi Islam*, Terj. Machnun Husein, Cet. I, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1995.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, alih bahasa Alexander Sindoro, Jakarta: Prehallindo, 1997.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, alih bahasa Jaka Wasana, cet. Ke-4, Jakarta: Erlangga, 1994.
- Lind, Douglas A., dkk., *Statistical Techniques in Bussiness Economic*, Ed. 12, New York: McGraw-Hill, 2005
- Lupriyadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori Dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Miller, Alex, *Strategic Management*, Edisi III, (New York: McGrawHill Inc, 2001), hal. 5.
- Pearce, dan Robinson, *Management Strategic Formulating, Implementing and Control*, Terjemahan Agus Maulana, New York: Free Press, 1989.
- Permono, Sjechrul Hadi, *Sumber-sumber Penggalian Zakat*, Cet. II, Jakarta: Pustaka Firdaus, 1994.
- Qardhawi, Yusuf, *Hukum Zakat*, Cet.III, Penerjemah Didin Hafidhudin dkk Jakarta: PT Pustaka Litera Antar Nusa, 1993.
- Qardhawi, Yusuf, *Kiat Islam Mengentaskan Kemiskinan*, Terj. Syafril Halim, Cet. I, Jakarta: Gema Insani Press, 1995.
- Rahman, Afzalur, *Doktrin Ekonomi Islam*, jilid II, Yogyakarta: Dana Bhakti Prima Yasa, 2002.
- Saladin, Djaslim, *Unsur-Unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran*, Bandung: Mandar Maju, 1996.
- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*, Terj. Ahmad Ali Riyadi, Yogyakarta: IRCISoD, 2006
- Samdin, *Motivasi Berzakat: Kajian Manfaat, dan Peranan Kelembagaan*, Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI-FEUII), Yogyakarta, 13-14 Maret 2002.
- Santoso, Purbayu Budi, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Yogyakarta: Andi, 2005.

- Sekaran, Uma, *Research Methods for Bussiness*, edisi 4, New York: John Wiley and Sons, 2003.
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survai*, Cet. II, Jakarta: LP3ES, 1995.
- Soehartono, Irawan, *Metode Penelitian Sosial*, Cet. IV, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Suad, Mahmud Abu, *Garis-garis Besar Ekonomi Islam*, Terj. Achmad Rais, Cet. I, Jakarta: Gema Insani Pres, 1991.
- Sugiarsono, Endar, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia, 1999.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, cet. ke-6, Bandung: Alfabeta, 2004.
- Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cet. II, Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Bisnis dan Manajemen*, Yogyakarta: Andi Offset, 1996.
- Umar, Husein, *Metode Riset*, Jakarta: Ghalia Indah, 2003.
- Widodo, Hertanto, dan Teten Kustiawan, *Akuntansi dan Manajemen Keuangan Untuk Organisasi Pengelola Zakat*, Cet. I, Jakarta: Institut Manajemen Zakat, 2001.
- Yusanto, Muhammad Ismail dan Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Mengagas Bisnis Islami*, Jakarta: Gema Insani, 2002.

#### **Karya Tulis Ilmiah**

- Amin, Moh. Hasan, "Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Yogyakarta", *Skripsi UAD*, Yogyakarta 2006.
- Cronbach, Lee J., *My Current Thoughts on Coefficient Alpha and Successor Procedures*, CSE Report 643, Los Angeles: National Center for Research on Evaluation Standards, and Student Testing (CRESST), 2004, akses [www.cse.ucla.edu/reports/r643.pdf](http://www.cse.ucla.edu/reports/r643.pdf), tanggal 17 Mei 2006.

- Franklin, Brinley, dan Danuta Nitecki, *ARL New Measure: er Satisfaction White Paper*, 6 April 1999, <http://www.arl.org/libqual/geninfo/usersatisfaction.pdf>., akses tanggal 17 Mei 2006.
- Lestari, Surani, dan Wiwik, "Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 16 , No. 3.
- Muhammad, "Zakat sebagai Lembaga Ekonomi dalam Islam", *Materi Kuliah Lembaga Perekonomian Islam*, Yogyakarta, tidak dipublikasikan.
- Othman, Abdul Qawi, dan Lynn Owen, "The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry: A Study in Kuwait Finance House", *International Journal of Islamic Finansial Service*, Vol. 3. No. 3, Akses melalui <http://www.islamic-finance.net/journals/journal12/qawi2.pdf>, tanggal 17 Mei 2006.
- Shahih, Arash, *SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Faktors in Delivering Quality Services*, <http://www.qmconf.com/Docs/0077.pdf>, akses tanggal 17 Mei 2006
- Zein, Fuad, "Kontribusi Zakat Bagi Kesejahteraan Masyarakat dan Permasalahannya Sebuah Tilikan Normatif dan Empirik", *Makalah Seminar Nasional "Reformasi Pengelola Pajak dan Zakat Peluang Integrasi dan Tantangan Terkini"*, Gedung Training Center, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Sabtu 18 November 2006

#### **Lain-lain**

- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 581 tahun 1999 tentang *Pelaksanaan UU No. 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat*, Pasal 1.
- "Grounded Research: Ringkasan" : <http://suciptoardi.wordpress.com/2007/12/04/grounded-research-ringkasan/>, Akses 9 Februari 2008.
- Imamuddin, Basuni dan Nashiroh Ishaq, *Kamus Kontekstual ARAB-INDONESIA*, Cet I, Jakarta: Fakultas Sastra Universitas Indonesia 2001
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Zakat>, Akses 9 Februari 2008.