

## Dampak Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan

Feza Loy Gumanti

<sup>1</sup>Fakultas Agama Islam, <sup>2</sup>Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (Jl. Kapten Muchtar Basri No.3, Glugur Darat li, Kec. Medan Timur., Kota Medan, Sumatera Utara 20238)

email : fezaloy@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem layanan jemput zakat dan transfer rekening terhadap kepuasan donatur Lazismu Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 85 responden akan tetapi hanya didapat sebanyak 60 responden. Teknik yang digunakan yaitu Probability Sampling dengan menggunakan metode Simple Random Sampling. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data adalah deskriptif responden, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, dan uji hipotesis diolah dengan program SPSS V 24.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diketahui nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,169 atau 16,9% sedangkan 83,1% ditentukan oleh faktor lain. Diperoleh  $t_{hitung}$  3,069 dengan Sig. lebih kecil dari nilai  $t$  nilai  $0,003 < 0,05$  untuk variabel X1, maka diperoleh  $t_{tabel}$  dengan Df = 56 (2,003) maka diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,069 > 2,003$ , sehingga disimpulkan: "Pengaruh Variabel X1 terhadap Variabel Y" adalah signifikan. Untuk Variabel X2 Diperoleh  $t_{hitung}$  1,100 dengan Sig. lebih besar dari nilai  $t$  nilai  $0,276 > 0,05$  untuk variabel X2, maka diperoleh  $t_{tabel}$  dengan Df = 56 (2,003) maka diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $1,100 < 2,003$ , sehingga disimpulkan: "Pengaruh Variabel X1 terhadap Variabel Y" adalah tidak signifikan. Diperoleh  $f_{hitung}$  6,996 dengan Sig. lebih kecil dari nilai  $f$  nilai  $0,002 < 0,05$  untuk variabel X, maka diperoleh  $f_{tabel}$  dengan Dk = 57 dalam taraf persentase 0,05 yaitu  $f_{tabel}$  2,77, maka diperoleh nilai  $f_{hitung}$  sebesar  $6,996 > 2,77$ , sehingga disimpulkan: "Pengaruh Variabel X1 dan X2 secara Simultan terhadap Variabel Y" adalah signifikan.

**Kata Kunci** : Sistem Layanan Jemput Zakat, Layanan Transfer Rekening, Kepuasan Donatur

## 1. PENDAHULUAN

Di Indonesia, zakat sangat memiliki potensi dan peran untuk memberdayakan ekonomi umat. Mengingat negara Indonesia adalah negara dengan mayoritas penduduk yang beragama Islam, maka sektor ekonomi Indonesia akan berkembang karena penduduk Indonesia berkewajiban untuk membayar zakat setiap tahunnya. Secara yuridis formal keberadaan zakat diatur dalam UU Nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan Zakat yang bertujuan untuk membantu golongan fakir dan miskin, untuk mendorong terlaksananya undang-undang tentang pengelolaan zakat, pemerintah telah memfasilitasi melalui BAZNAS dan BAZDA yang bertugas untuk mengelola zakat, infaq, dan sedekah. Ditinjau dari segi bahasa, kata zakat mempunyai beberapa arti, yaitu *al-barakatu* 'keberkahan', *al-namaa* 'pertumbuhan dan perkembangan', *ath-thaharatu* 'kesucian', dan *ash-shalahu* 'keberesan'. Sedangkan secara istilah, meskipun para ulama mengemukakannya dengan redaksi yang agak berbeda antara satu dan lainnya, akan tetapi pada prinsipnya sama, yaitu bahwa zakat itu adalah bagian dari harta dengan persyaratan tertentu, yang Allah SWT mewajibkan kepada pemiliknya, untuk diserahkan kepada yang berhak menerimanya, dengan persyaratan tertentu pula.

Bagi muzakki (donatur), pelayanan yang tepat merupakan hal yang sangat penting. Kualitas pelayanan menjadi komponen pokok karena produk-produk utama Lembaga Amil Zakat yaitu kemampuan Lembaga Amil Zakat yang sangat dipengaruhi pesaingnya. seperti Dompot Dhuafa, dan PKPU. maka muzakki (donatur) dalam dunia pemungutan zakat merupakan tonggak utama dalam kualitas pelayanan memperoleh dana zakat. Bila pelayanan itu tidak sesuai dengan kehendak syariah tentu ia akan merasa kecewa dan bisa pindah ke lembaga lain. Di Indonesia sudah banyak lembaga zakat yang berdiri untuk menarik minat masyarakat untuk menjadi donatur (muzakki), Berbagai macam layanan yang telah disediakan oleh para lembaga pengelola zakat di Indonesia. Misalnya seperti layanan penyaluran zakat, program kesehatan yaitu pemeriksaan dan pengobatan gratis, layanan penyediaan ambulance gratis, program layanan beasiswa bagi murid-murid yang berbakat, program beasiswa pintar, program layanan usaha mikro kecil menengah, dan berbagai macam lainnya.

Di zaman sekarang ini terdapat suatu terobosan baru dari setiap lembaga pengelola zakat tentang pelayanan untuk mempermudah para donatur (muzakki) di lembaga amil zakat, yaitu layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening dari donatur (muzakki) kepada lembaga amil zakat. Diterapkannya layanan tersebut merupakan bentuk upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan lembaga amil zakat terhadap donatur (muzakki), Agar para donatur (muzakki) merasa puas dan percaya terhadap program-program layanan yang telah disediakan lembaga amil zakat. Layanan tersebut dapat memberikan manfaat bagi donatur (muzakki) yaitu memberikan kemudahan dalam membayarkan zakat melalui dua inovasi layanan baru ini tanpa harus datang sendiri ke kantor lembaga amil zakat. Penelitian ini penting untuk diteliti agar dapat mengetahui sejauh manakah pengaruh dua inovasi sistem layanan zakat yaitu layanan jemput zakat dan transfer rekening terhadap kepuasan donatur agar dapat menarik banyak donatur dalam menyalurkan zakatnya di lembaga tersebut.

Setiap donatur (muzakki) sangat membutuhkan pelayanan yang dapat memberikan mereka kemudahan dalam berdonasi, untuk memberikan pelayanan tersebut dibutuhkan strategi yang baik dalam menghimpun atau menggalang dana yang merupakan sumber utama dalam pemasukan agar segala kegiatan program

yang ada dapat berjalan dengan baik. atas dasar itulah LAZISMU memberikan berbagai macam pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan para donatur (muzaki) yang berbeda-beda, salah satunya adalah layanan jemput zakat dan transfer rekening.

Dalam rangka memberikan kepuasan konsumen, perusahaan atau sebuah lembaga perlu melakukan usaha pembinaan langganan, melalui pengarahannya tindakan strategi pemasaran yang tepat sesuai dengan ciri atau sifat para pembeli atau konsumen tersebut. Untuk dapat membina langganan atau pasarnya, maka perusahaan perlu memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuannya, sehingga terarah kepada pasar sasaran (target market) yang dituju. LAZISMU Kota Medan memiliki karyawan yang terbatas, terutama di bagian fundraising. Kurangnya karyawan dibagian fundraising ini membuat kurangnya optimal dalam melakukan layanan jemput zakat kepada donatur (muzaki) sehingga kurangnya optimal dalam layanan penjemputan zakat dapat mempengaruhi kepuasan donatur terhadap LAZISMU Kota Medan.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih studi kasus di lembaga amil zakat LAZISMU Kota Medan yang telah berdiri tahun 2008 silam. Berdasarkan hasil kinerjanya, Lembaga ini memiliki potensi-potensi untuk berkembang dan mampu bersaing dengan lembaga amil zakat lainnya. Lembaga amil zakat, infaq dan shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Kota Medan adalah lembaga nirlaba tingkat Kota yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infaq, shadaqah dan dana keagamaan lainnya baik dari perseorangan maupun lembaga. Lazismu Kota Medan berdiri sejak 08 Oktober 2018 yang ditandai dengan terbitnya surat keputusan Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kota Medan berkaitan dengan penetapan personalia Lazismu Kota Medan dan pada bulan Januari 2019 terbitlah surat keputusan dari Lazismu Pimpinan Pusat Muhammadiyah berkaitan dengan pembentukan Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah Daerah Kota Medan. Lembaga ini merupakan jejaring Lazismu Nasional yang didirikan oleh Pimpinan Pusat Muhammadiyah sejak tahun 2002. Layanan jemput zakat dan transfer rekening merupakan salah satu pelayanan yang terdapat pada strategi fundraising LAZISMU, layanan ini memberikan berbagai macam kemudahan dan kepuasan yang berbeda-beda dengan layanan lembaga zakat yang lain dan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penggalangan dana di LAZISMU. Sehingga melalui layanan jemput zakat dan transfer rekening dapat dilihat seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan donatur (muzaki).

## **2. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 85 responden akan tetapi hanya didapat sebanyak 60 responden. Teknik yang digunakan yaitu Probability Sampling dengan menggunakan metode Simple Random Sampling. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data adalah deskriptif responden, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, dan uji hipotesis diolah dengan program SPSS V 24.0

### 3. HASIL

#### 1. Variabel Sistem Layanan Jemput Zakat (X1)

**Tabel 1. Hasil Analisis Item Pernyataan Sistem Layanan Jemput Zakat**

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0.371	0.004	Valid
Item 2	0.502	0.000	Valid
Item 3	0.458	0,000	Valid
Item 4	0.520	0.000	Valid
Item 5	0.387	0,002	Valid
Item 6	0.323	0.012	Valid
Item 7	0.271	0.036	Valid
Item 8	0.262	0.043	Valid
Item 9	0.291	0.024	Valid
Item 10	0.452	0.000	Valid

Sumber : Diolah dari SPSS 24.0

Dari semua butir pernyataan untuk variabel sistem layanan jemput zakat ternyata semua pernyataan status valid. Data dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel (0,254) dan nilai probabilitas tidak melebihi dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa 10 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu menunjukkan sesuatu yang diukur dalam kuesioner tersebut.

#### 2. Variabel layanan transfer rekening (X2)

**Tabel 2. Hasil Analisis Item Pernyataan Layanan Transfer Rekening**

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0.374	0.003	Valid
Item 2	0.274	0.034	Valid
Item 3	0.658	0.000	Valid
Item 4	0.458	0.000	Valid
Item 5	0.417	0.001	Valid
Item 6	0.426	0.001	Valid
Item 7	0.313	0.015	Valid
Item 8	0.336	0.009	Valid
Item 9	0.320	0.013	Valid
Item 10	0.420	0.001	Valid

Sumber : Diolah dari SPSS 24.0

Dari semua butir pernyataan untuk variabel layanan transfer rekening ternyata semua pernyataan status valid. Data dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel (0,254) dan nilai probabilitas tidak melebihi dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa 10 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu menunjukkan sesuatu yang diukur dalam kuesioner tersebut.

#### 3. Variabel Kepuasan Donatur (Y)

**Tabel 3. Hasil Analisis Item Pernyataan Kepuasan Donatur**

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0.534	0.000	Valid
Item 2	0.553	0,000	Valid
Item 3	0.351	0.006	Valid
Item 4	0.402	0.001	Valid
Item 5	0.460	0.000	Valid
Item 6	0.416	0.001	Valid

Item 7	0.519	0,000	Valid
Item 8	0.375	0.000	Valid
Item 9	0.409	0.001	Valid
Item 10	0.651	0,000	Valid

Sumber : Diolah dari SPSS 24.0

Dari semua butir pernyataan untuk variabel kepuasan donatur ternyata semua pernyataan status valid. Data dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel (0,254) dan nilai probabilitas tidak melebihi dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa 10 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu menunjukkan sesuatu yang diukur dalam kuesioner tersebut.

#### b. Uji Reliabilitas

Selanjutnya item instrumen yang valid diatas diuji reliabilitasnya untuk mengetahui apakah seluruh item pernyataan dari tiap variabel sudah menerangkan tentang variabel yang diteliti, uji reliabilitasnya dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Kriteria penilaian dalam menguji reliabilitas instrument adalah apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,5 maka dapat disimpulkan bahwa angket tersebut reliabel dan jika *Cronbach's Alpha* < 0,5 maka dapat disimpulkan bahwa angket tersebut tidak reliabel, hasilnya seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabel Variabel X dan Y

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Status
Sistem Layanan Jemput Zakat (X1)	0,360	10	Tidak Reliabel
Layanan Transfer Rekening (X2)	0,421	10	Tidak Reliabel
Kepuasan Donatur (Y)	0,602	10	Reliabel

Sumber Hasil data oleh SPSS 24.0

Tabel 4.10 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* variabel sistem Layanan Jemput Zakat sebesar 0,360. Nilai *Cronbach's Alpha* variabel Layanan Transfer Rekening sebesar 0,421. Nilai *Cronbach's Alpha* variabel Kepuasan Donatur sebesar 0,602. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha*.

#### 2. Uji Asumsi Klasik a. Uji Normalitas Data

Pengajuan normalitas data dilakukan untuk melihat apakah didalam model regresi variabel dependen dengan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tersebut telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas data didapatkan dengan melihat grafik histogram dengan normal kurva yang disajikan dalam output SPSS. Hasil pengujian normalitas dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* adalah sebagai berikut :

Jika probabilitas yang dihitung > probabilitas ditetapkan sebesar 0,05 pada nilai *Kolmogorov-Smirnov* (Asymp. Sig. (2-tailed)  $\geq \alpha 0,05$ ) maka data normal, dan jika probabilitas yang dihitung  $\leq$  probabilitas ditetapkan sebesar 0,05 pada nilai *Kolmogorov-Smirnov* (Asymp. Sig. (2-tailed)  $\leq \alpha 0,05$ ) maka data tidak normal.

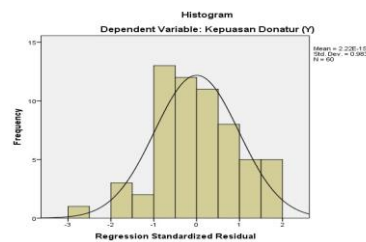
**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov  
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	2.09651485
Most Extreme Differences	Absolute	0.066
	Positive	0.044
	Negative	-0.066
Test Statistic		0.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

**Sumber : Data diolah SPSS 24.0**

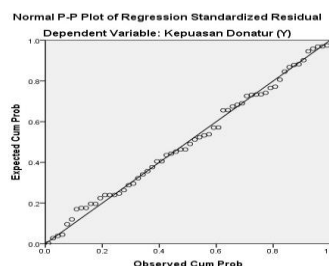
Berdasarkan hasil diatas menunjukkan bahwa data telah terdistribusi secara normal. Hal ni ditunjukkan dengan hasil uji *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test*. Dimana signifikansi  $0,200 > 0,05$  level signifikansi ( $\alpha$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Hasil uji *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test* diatas juga didukung oleh hasil analisis grafiknya histogram maupun grafik normal *probability* plot-nya seperti gambar dibawah ini:



**Gambar 1. Normalitas**

Bisa dilihat pada chart diatas yang terbentuk seperti lonceng terbalik yang memenuhi garis lonceng yang berarti data dapat dikatakan berdistribusi normal.



**Gambar 2. Normal Plot**

Pada gamabar p-plot terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### **b. Uji Multikolinearitas**

Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas adalah dengan melihat besaran korelasi antar variabel independen dan besarnya tingkat kolinearitas yang masih dapat ditolerir dasar pengambilan keputusannya yaitu: untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas adalah dengan melihat besaran korelasi antar variabel independen dan besarnya tingkat kolinearitas yang masih dapat ditolerir dasar pengambilan keputusannya dalam penelitian ini.

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	17.043	7.851		2.171	0.034		
Sistem Layanan Jemput Zakat (X1)	0.475	0.155	0.383	3.069	0.003	0.907	1.103
Layanan Transfer Rekening (X2)	0.160	0.145	0.137	1.100	0.276	0.907	1.103

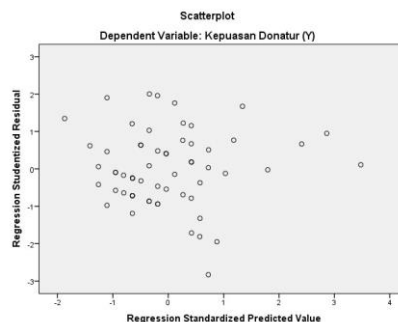
Sumber : Diolah dari SPSS 24.0

Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *Varian Inflation Factor* (VIF), yaitu lebih kecil dari 10, berdasarkan tabel 4.12 nilai VIF untuk variabel Sistem Layanan Jemput Zakat (X1) dan Layanan Transfer Rekening (X2)  $1,103 < 10$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

Nilai Tolerance untuk variabel Sistem Layanan Jemput Zakat (X1) dan Layanan Transfer Rekening (X2) adalah  $0,907 > 0,1$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

### c. Uji Heterokedastisitas

Apabila terdapat pola seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur yang menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y, maka terjadi heterokedastisitas dan sebaliknya jika pola tidak teratur maka tidak terjadi heterokedastisitas.



**Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Sumber : Diolah dari SPSS 24.0

Gambar diatas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu serta tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, dengan ini tidak terjadinya heterokedastisitas pada penelitian ini.

### 3. Regresi Linear Berganda

Hasil dari pengolahan data dengan menggunakan SPSS tentang pengaruh Sistem layanan jemput zakat dan transfer rekening terhadap kepuasan donatur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 7. Hasil Uji Linear Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	17.043	7.851		2.171	0.034
	sistem layanan jemput zakat (X1)	0.475	0.155	0.383	3.069	0.003
	layanan transfer rekening (X2)	0.160	0.145	0.137	1.100	0.276

a. Dependent Variable: kepuasan donatur (Y)

Sumber : Diolah dari SPSS 24.0

Hasil pengujian data diatas didapat hasil sebagai berikut :

$$a = 17.043$$

$$b1.X1 = 0,475 \quad b2.X2$$

$$= 0,160$$

Maka model persamaan regresinya adalah :

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2$$

$$= 17.043 + 0,475 + 0,160$$

Keterangan :

Y = variabel kepuasan donatur

a = Konstanta

b1X1 = Variabel Sistem Layanan Jemput Zakat b2X2 =

Variabel Layanan Transfer rekening

1. Berdasarkan hasil persamaan regresi diatas, nilai a adalah sebesar 17.043 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan donatur belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel sistem layanan jemput zakat (X1) dan layanan transfer rekening (X2). jika variabel independen tidak ada maka variabel sistem kepuasan donatur tidak mengalami perubahan.
2. b1 (nilai koefisien regresi X1) sebesar 0,475, menunjukkan bahwa sistem layanan jemput zakat mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan donatur yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel sistem layanan jemput zakat maka akan mempengaruhi kepuasan donatur sebesar 0,475, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. b2 (koefisien regresi X2) sebesar 0,160, menunjukkan bahwa layanan transfer rekening tidak mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan donatur yang berarti bahwa setiap penurunan 1 satuan variabel layanan transfer rekening maka akan mempengaruhi kepuasan donatur sebesar 0,160, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4. Uji Hipotesis a. Uji t

Uji statistik dalam penelitian dilakukan untuk menguji pengaruh dari variabel dependen terhadap independen secara individu. Hal ini dapat dilihat dari nilai sig t yang dihasilkan dari perhitungan. Apabila nilai sig t < 0,05 maka variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen, sebaliknya jika nilai sig t > 0,05 maka variabel independen secara individu tidak berpengaruh dengan variabel dependen.

H0 :  $\beta = 0$  (tidak ada pengaruh positif dan signifikansi dari variabel bebas sistem Layanan Jemput Zakat terhadap variabel terikat Kepuasan Donatur), (tidak ada pengaruh positif dan signifikansi dari variabel bebas Layanan Transfer Rekening terhadap variabel Kepuasan Donatur).



$H_a : \beta \neq 0$  (ada pengaruh positif dan signifikansi dari variabel bebas Sistem Layanan Jemput Zakat terhadap variabel terikat Layanan Transfer Rekening), (ada pengaruh positif dan signifikansi dari variabel bebas Layanan Transfer Rekening terhadap variabel terikat Kepuasan Donatur). Dalam uji t ini dilakukan dengan derajat kebebasan (dk) yaitu  $(n-k-1)$  dimana jumlah  $n$  adalah jumlah responden dan  $k$  adalah jumlah variabel =  $60-3-1 = 56$  adalah 2.003  $t_{tabel}$ .

**Tabel 8. Hasil Uji T (parsial) Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.043	7.851		2.171	0.034
	Sistem Layanan Jemput Zakat (X1)	0.475	0.155	0.383	3.069	0.003
	Layanan Transfer Rekening (X2)	0.160	0.145	0.137	1.100	0.276

a. Dependent Variable: Kepuasan Donatur (Y)

**Sumber : Data diolah SPSS 24.0**

Hasil pengujian data diatas terlihat bahwa nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $3,069 > t$  tabel  $2,003$ , sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Maka Sistem Layanan Jemput Zakat berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Donatur.

Hasil pengujian data diatas terlihat bahwa nilai signifikansi  $0,276 > 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $1,100 < t$  tabel  $2,003$ , sehingga dapat disimpulkan  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Maka Layanan Jemput Zakat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Donatur.

**b. Uji F**

Uji statistik dilakukan untuk menguji hipotesis regresi berganda (pengaruh lebih dari satu buah variabel bebas terhadap satu buah variabel terikat) adalah dengan uji f yakni membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Jika F hitung  $> F$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya variabel bebas terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel terikat. Apabila F hitung  $< F$  tabel maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima yang artinya variabel bebas tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel terikat.

Dalam uji f ini dilakukan dengan derajat kebebasan (dk) yaitu  $(n-k)$  dimana  $n$  adalah jumlah responden dan  $k$  adalah jumlah variabel =  $60-3 = 57$ .

Dalam taraf persentase distribusi sebesar  $0,05$  yaitu  $2.77 f_{tabel}$ .

**Tabel 9. Hasil Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63.656	2	31.828	6.996	0.002b
	Residual	259.327	57	4.550		
	Total	322.983	59			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Donatur (Y)
- b. Predictors: (Constant), Layanan Transfer Rekening (X2), Sistem Layanan Jemput Zakat (X1)

**Sumber : Data diolah SPSS 24.0**

Hasil pengujian data diatas terlihat bahwa nilai F hitung  $6,996 > F$  tabel 2,77, sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Maka Sistem Layanan Jemput Zakat dan Layanan Transfer Rekening ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Donatur.

### c. Uji Determinasi

Mengetahui sejauh mana kontribusi atau persentase pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat dan Layanan Transfer Rekening terhadap Kepuasan Donatur, maka dapat diketahui uji determinasi yaitu sebagai berikut :

**Tabel 10. Hasil Uji Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.444 <sup>a</sup>	0.197	0.169	2.13298

- a. Predictors: (Constant), Layanan Transfer Rekening (X2), Sistem Layanan Jemput Zakat (X1)
- b. Dependent Variable: Kepuasan Donatur (Y)

**Sumber : Data diolah SPSS 24.0**

Nilai adjusted R square diketahui 0,169 atau 16,9% menunjukkan sekitar 16,9% variabel Kepuasan Donatur (Y) dipengaruhi oleh Sistem Layanan Jemput Zakat (X1) dan Layanan Transfer Rekening (X2). Sementara sisanya 83,1% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 4. PEMBAHASAN

### 1. Sistem Layanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Donatur

Hasil pengujian terlihat bahwa variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Lebih rinci hasil analisis dari pengujian tersebut dapat dijelaskan lebih detail sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh positif dan signifikan antara variabel X1 (Sistem Layanan Jemput Zakat) terhadap variabel Y (Kepuasan Donatur) menyatakan nilai  $t_{hitung}$  3,069 dengan derajat kebebasan (dk)  $n-k-1 = 60-3-1 = 56$  adalah  $2.003 < t_{tabel}$ , hal ini dilihat dari nilai t nilai  $0,003 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $3,069 > 2,003 < t_{tabel}$ , menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti Sistem Layanan Jemput Zakat berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Donatur pada taraf 0,05. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Nelly Erliana, Sri Abidah Suryaningsih (2018) menunjukkan bahwa Sistem Layanan Jemput Zakat positif berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Donatur, yang dimana hasil ini ditunjukkan dengan data statistik yang telah diolah oleh peneliti dengan nilai signifikansi lebih dari alpha 0,05.

### 2. Layanan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur

Sedangkan hasil Penelitian mengenai pengaruh positif dan signifikan antara variabel X2 (Layanan Transfer Rekening) terhadap variabel Y (Kepuasan Donatur) menyatakan nilai  $t_{hitung}$  1,100 dengan derajat kebebasan (dk)  $n-k-1 = 60-3-1 = 56$  adalah  $2.003 < t_{tabel}$ , hal ini dilihat dari nilai t nilai  $0.276 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $1,100 < 2,003 < t_{tabel}$ , menunjukkan  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, berarti Layanan Transfer Rekening tidak ada pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Donatur pada taraf

0,05. Hal ini tidak sebanding dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Sutomo, Mukhamad Najib, Setiadi Djohar (2017) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Donatur, yang dimana penelitian terdahulu menggunakan data primer dan sekunder dengan menggunakan metode wawancara beserta kuesioner sedangkan penelitian yang penulis lakukan hanya menggunakan penyebaran kuesioner sehingga hasil yang diterima tidak sedetail penelitian terdahulu.

### **3. Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Layanan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur**

Dalam uji  $f$  ini dilakukan dengan derajat kebebasan ( $dk$ ) yaitu  $(n-k)$  dimana  $n$  adalah jumlah responden dan  $k$  adalah jumlah variabel =  $60-3 = 57$ . Dalam taraf persentase distribusi sebesar 0,05 yaitu  $2,77 f_{tabel}$ . Hasil pengujian data terlihat bahwa nilai  $F$  hitung  $6,996 > F$  tabel  $2,77$ , sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Maka Sistem Layanan Jemput Zakat dan Layanan Transfer Rekening ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Donatur. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syihabudin Said, Tenny Badina, Syarah Syahidah (2020) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan donatur, sehingga penelitian yang penulis lakukan tidak jauh berbeda dengan hasil yang didapat oleh penelitian terdahulu dikarenakan Sistem Layanan Jemput Zakat dan Layanan Transfer Rekening sudah tergolong kategori Pelayanan dalam Lembaga.

### **4. Deskripsi Data**

Data penelitian ini, penulis menggunakan data dalam bentuk angket menggunakan 60 donatur sebagai responden dengan mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang (53,3%) dan perempuan sebanyak 28 orang (46,7%). Frekuensi responden berusia 15 - 20 tahun sebanyak 3 orang (5,0%), usia 21 - 30 tahun sebanyak 14 orang (23,3%), usia 31 - 40 sebanyak 11 orang (18,3%), usia 41 - 50 tahun sebanyak 14 orang (23,3%), usia 51 - 60 tahun sebanyak 15 orang (25,0%), usia 61 - 70 tahun sebanyak 3 orang (5,0%).

### **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan diantaranya :

1. Hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh positif dan signifikan antara variabel  $X_1$  (Sistem Layanan Jemput Zakat) terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan Donatur) menyatakan nilai  $t_{hitung}$  3,069 dengan derajat kebebasan ( $dk$ )  $n-k-1 = 60-3-1 = 56$  adalah  $2,003 t_{tabel}$ , hal ini dilihat dari nilai  $t$  nilai  $0,003 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $3,069 > 2,003 t_{tabel}$ , menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti Sistem Layanan Jemput Zakat berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Donatur pada taraf 0,05.
2. Hasil penelitian mengenai pengaruh positif dan signifikan antara variabel  $X_2$  (Layanan Transfer Rekening) terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan Donatur) menyatakan nilai  $t_{hitung}$  1,100 dengan derajat kebebasan ( $dk$ )  $n-k-1 = 60-3-1 = 56$  adalah  $2,003 t_{tabel}$ , hal ini dilihat dari nilai  $t$  nilai  $0,276 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $1,100 < 2,003 t_{tabel}$ , menunjukkan  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, berarti Layanan Transfer Rekening tidak ada pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Donatur pada taraf 0,05.

3. Dalam uji  $f$  ini dilakukan dengan derajat kebebasan ( $dk$ ) yaitu  $(n-k)$  dimana  $n$  adalah jumlah responden dan  $k$  adalah jumlah variabel =  $60-3 = 57$ . Dalam taraf persentase distribusi sebesar 0,05 yaitu  $2.77 f_{tabel}$ . Hasil pengujian data terlihat bahwa nilai  $F$  hitung  $6,996 > F$  tabel  $2,77$ , sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Maka Sistem Layanan Jemput Zakat dan Layanan Trasfer Rekening ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Donatur.

## 6. REFERENSI

- Amalia dan Mahali, K. (2012). Potensi dan Peranan Zakat dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kota Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 1(1).
- Amini, N. R., Naimi, N., & Lubis, S. A. S. (2019). Implementasi Kurikulum Al-Islam Dan Kemuhammadiyah Dalam Meningkatkan Sikap Religiusitas Mahasiswa Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Intiqad: Jurnal Agama Dan Pendidikan Islam*, 11(2), 359-372.
- Andriani, D., & Juliandi, A. (2016). Preferensi Masyarakat Kota Medan Terhadap Bank Syariah. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 8(2).
- Arnita. (2013). *Pengantar Statistika*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Assauri, S. (2004). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Bara, A. L., & Pradesyah, R. (2019). Analysis Of The Management Of Productive Zakat At The Muhammadiyah, City Of Medan. In *Proceeding International Seminar Of Islamic Studies* (Vol. 1, No. 1, Pp. 617-623).
- Daulay, M. Y., & Amini, N. R. (2019). Pkmpembinaan Kader Mubaligh/Mubalighat Muhammadiyah 'Aisyiyah Dalam Kemajuan Dakwah Muhammadiyah Di Ranting Muhammadiyah Desa Sukasari Kec. Pegajahan. *Ihsan: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1).
- Edi, S., & Amini, N. R. (2020). Pembinaan Jamaah Dengan Metode Tadabbur Al-Quran Di Perhimpunan Keluarga Besar-Pelajar Islam Indonesia Sumatera Utara. *IHSAN: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 220-228.
- Erliana, N dan Suryaningsih, S.A. (2008). Pengaruh Persepsi Layanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Muzaki Di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang. *Jurnal Ekonomi Islam*, 1 (2).
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hafidhuddin, D. (2002). *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Hakim, R. (2020). *Manajemen Zakat Histori, Konsepsi, dan Implementasi*, Jakarta:
- Hasanah, U., & Sihotang, M. K. (2020). Pemanfaatan Tabungan Haji Dan Umrah Bank Muamalat Oleh PT. Sabrina Al-Fikri Dalam Menjaring Nasabah Di Kota Medan. *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(1).
- Hasanuddin, H., & Mushlihuddin, R. (2021). Pkpm Penerapan Sistem Informasi Manajemen Database Dan Keaktifan Anggota Muhammadiyah Berbasis Web. *Ihsan: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 38-42.
- Hasanuddin, H., Irvan, I., Dachi, S. W., & Mushlihuddin, R. (2019). Pkm Pelatihan Retorika Dan Fardhu Kifayah Untuk Angkatan Muda Muhammadiyah Di Kota Binjai. *Ihsan: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 140-145.
- Hayati, I., & Fitria, S. (2018). Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT El-Munawar Medan. *Intiqad: Jurnal Agama Dan Pendidikan Islam*, 10(1), 50-65.
- Hendrianto. (2016). Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci". *Al-Falah: Journal Of Islamic Economics*, 1(2).
- Iskandar, D., & Nasution, M. I. B. (2019, October). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I FEB UMSU). In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan* (Vol. 1, No. 1, Pp. 128-137).

- Ismail. (2011). *Manajemen Perbankan: Dari Teori ke Aplikasi*, Jakarta: Kencana.
- Juliandi, A., Manurung, S., & Satriawan, B. (2018). *Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS*. Lembaga Penelitian Dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Jusuf, J. (2004). *Panduan Dasar Untuk Account Officer Edisi 3*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. (2011). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Komarudin. (1993). *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. Bandung: Triyenda Karya.
- Lukman, S dan Sugiyanto. (2001). *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mufraini, M. A.(2006). *Akuntansi dan Manajemen Zakat Mengomunikasikan Kesadaran dan Membangun Jaringan*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Naimi, N., & Amini, N. R. (2021, February). *Strengthening Muhammadiyah Ideology Through Webiner'aisyiyah, North Sumatra, Faces Covid 19 New Normal*. In *Proceeding International Seminar Of Islamic Studies (Vol. 2, No. 1, Pp. 700-706)*.
- Noor, J. (2012). *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Penertbit Kencana.
- Pohan, S. (2017). *Peranan Penggunaan Agunan Di Bank Islam Hubungannya Dengan Sistem Operasional Perbankan Syariah Di Medan*. *Intiqad: Jurnal Agama Dan Pendidikan Islam*, 8(2), 120-146.
- Pohan, S. (2018). *Pelatihan Fardhu Kifayah Dan Pelatihan Khatib Jumat Pada Warga Muhammadiyah Cabang Medan Denai Di Kota Medan*. *JURNAL PRODIKMAS Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2).
- Pradesyah, R. (2017). *Analisis Pengaruh Non Performing Loan, Dana Pihak Ketiga, Terhadap Pembiayaan Akad Mudharabah Di Bank Syariah*. *Intiqad: Jurnal Agama Dan Pendidikan Islam*, 9(1), 93-111.
- Pradesyah, R. (2018). *Analisis Perkembangan Akad-Akad Di Bank Syariah*. *Aghniya: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(1).
- Rahmawati, R., & Rochintaniawati, D. (2021). *Thinking Disposition Profile Of Class XI IPA Students In A Palembang School*. *ISEJ: Indonesian Science Education Journal*, 2(2), 78-82.
- Rahmayati, R. (2020). *Strategi Peningkatan Portofolio Pembiayaan Melalui Syndicated Financing Di Bank Syariah Kota Medan*. *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 2(2).
- Rangkuti, K. (2017). *Ibm Kelompok Ternak Sapi: Pembuatan Yoghurt Dari Susu Sapi Skala Rumah Tangga*. *Jurnal Prodikmas Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(01).
- Rangkuti, K., & Harahap, M. (2020). *Development Of Business Analysis Learning Model Using The Microsoft Excel Application*. *Jasc (Journal Of Agribusiness Sciences)*, 3(2), 77-84.
- Rangkuti, K., Harahap, S., Siregar, S., & Hutaaruk, T. (2021). *Feasibility Analysis Of Palm Sugar Business (Case Study: Buluh Awar Village, Sibolangit District, Deli Serdang Regency)*. *Jasc (Journal Of Agribusiness Sciences)*, 4(1), 1-7.
- Rumengan, J, et al. (2013). *Statistik Penelitian*, Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Said, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Melalui Kepuasan Muzakki Sebagai Variabel Intervening Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Serang*". *Journal of Islamic Economics, Finance and Banking*, 4(1).
- Sihotang, M. K., & Umayya, E. (2021). *Analisis Pelaksanaan Strategi Positioning Pada Toko Roti Master Bread Perdagangan*. *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(1), 33-42.
- Sinambela dan Poltak, L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Siregar, S., Andriansyah, Y., & Rangkuti, K. (2021). *The Perception Of Red Chili Farmers On The Implementation Of Pt. Inalum's Csr (Coorporate Social Responsibility) Program In The Village Of Lubuk Cuik Distric Of Lima Puluh, Batu Bara Regency*. *Jasc (Journal Of Agribusiness Sciences)*, 4(2), 43-52.

- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta,CV.
- Utami, C., Hayati, I., & Indrayani, I. (2019). Pemanfaatan Kaleng Bekas Menjadi Celengan Di Desa Kotasari. In Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan (Vol. 1, No. 1, Pp. 332-336).
- Yusuf, A.M. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta: Prenadamedia Group.