

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat Infaq shodoqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Sidoarjo.

Oleh:

Satria Hidayatulloh

Masruchin

Progam Studi Perbankan Syariah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

April, 2025



Pendahuluan

Zakat merupakan salah satu dari lima Rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap muslim yang mampu. Dalam konteks modern, pengelolaan zakat telah mengalami transformasi signifikan dari sistem tradisional menuju sistem yang lebih terorganisir melalui lembaga-lembaga amil zakat. (Lagareta Iswanto et al., 2020) Salah satu lembaga yang berperan penting dalam pengelolaan zakat di Indonesia adalah Lembaga Amil Zakat, Infaq, Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU), khususnya di wilayah Sidoarjo. (Kholidah dan Arifiyanto, 2020)

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepada Muzakki di Lazismu Mojokerto?
2. Bagaimana Pengaruh Tingkat Kepercayaan Muzakki Kepada Lazismu di Mojokerto?
3. Bagaimana Pengaruh kombinasi Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan terhadap Kepuasan Muzakki pada Lazismu Mojokerto?

Metode

Berdasarkan konsep positivisme, penelitian kuantitatif adalah teknik yang digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan alat penelitian, dan menganalisis data kuantitatif dan statistik untuk menguji hipotesis, menguji teori, menetapkan fakta, menunjukkan korelasi antar variabel, memberikan deskripsi statistik.

Hasil

- Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan Muzakki sebesar 0,453. Kepercayaan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Muzakki sebesar 0,646. Kualiatas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh simultan dan signifikan terhadap Kepuasan *Muzakki* sebesar 0,800.

Pembahasan

- 1) Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Muzakki.
- 2) Kepercayaan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Muzakki.
- 3) Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Muzakki.

Temuan Penting Penelitian

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki. Dimensi kualitas pelayanan seperti compliance, assurance, reliability, dan empathy memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki. Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki. Semakin tinggi kepercayaan muzakki terhadap lembaga zakat, semakin tinggi pula loyalitasnya. Kepuasan muzakki memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki. Semakin tinggi kepuasan muzakki, semakin tinggi pula loyalitasnya.

Manfaat Penelitian

1. Meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Meningkatkan kepercayaan muzakki.
3. Meningkatkan kepuasan muzakki.
4. Meningkatkan kesadaran tentang pentingnya zakat.
5. Meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Referensi

- Abdullah, M. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif. Aswaja Pressindo.
- Amalia, N. M., & Masruchin. (2023). Pengaruh Intensi Berzakat Dan Penerapan Kebijakan Lembaga Terhadap Kesejahteraan Muzakki Di Baznas Kabupaten Sidoarjo, Amalia, Neva Madinatul, Masruchin, 2023. Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance, 6(1), 45–59.
[https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(1\).11303](https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(1).11303)
- Anggia Putri Nabillah, Niken Tri Utami, Y. S. (2022). Transparansi dan Akuntabilitas Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) untuk Mengurangi Tingkat Kemiskinan melalui Perspektif Kelembagaan Islam, Anggia Putri Nabillah, Niken Tri Utami, Yuliana Silalahi, 2022. Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business, 2(1), 72–73.
<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/djieb/article/view/20235%0Ahttps://ejournal2.undip.ac.id/index.php/djieb/article/download/20235/9744>
- Gumanti, F. L. (2021). Dampak Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan, Gumanti, F L, 2021. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan ..., 1(November), 1–14.
<http://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimpai/article/view/654>
- Hakim, R., Muslikhati, M., & Rifa'I, M. N. (2020). Zakat dan Pemberdayaan Ekonomi Mustahik: Studi Pada Lembaga Amil Zakat, Infak Dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Kabupaten Malang. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 6(3), 469.
<https://doi.org/10.29040/jiei.v6i3.1356>
- Indah Lestari, L., Masruchin, & Nur Latifah, F. (2022). Penyaluran Dana Filantropi Pada Program Ekonomi Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Mustahiq Di Lazismu Mojokerto. Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance, 5(1), 185–198.
[https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(1\).926](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(1).926)

