

ABSTRAK

Zakat merupakan salah satu instrumen penting dalam sistem ekonomi Islam yang memiliki peranan strategis dalam upaya pengentasan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan umat. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) sebagai lembaga resmi yang diberi wewenang untuk mengelola dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS) memegang peran vital dalam memastikan bahwa dana yang terkumpul dapat disalurkan secara efektif kepada mustahik. Kepercayaan muzakki terhadap lembaga ini menjadi faktor kunci dalam keberlangsungan pembayaran zakat. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan muzakki antara lain adalah kualitas pelayanan Islami yang diberikan oleh lembaga, tingkat religiusitas dari muzakki itu sendiri, transparansi dalam pengelolaan dana zakat, serta akuntabilitas lembaga dalam mempertanggungjawabkan penggunaan dana. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Islami, religiusitas, transparansi, dan akuntabilitas terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Bangkalan, sehingga dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kinerja lembaga dalam mengelola dana zakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana data dikumpulkan secara akurat, kemudian diolah dan dianalisis untuk memberikan gambaran umum tentang objek penelitian. Dalam penentuan jumlah sampel penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel, yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 76 muzakki yang aktif membayar zakat melalui BAZNAS Bangkalan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan islami, religiusitas, transparansi dan akuntabilitas terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Bangkalan. Secara parsial kualitas pelayanan islami tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki dengan nilai signifikan $0,498 > 0,05$, variabel religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki dengan nilai signifikan $0,211 > 0,05$, variabel transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki dengan nilai signifikan $0,089 > 0,05$, variabel akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki dengan nilai signifikan $0,460 > 0,05$. Sedangkan secara simultan keempat variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$, dan kontribusi pengaruh sebesar 22,1%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Islami, Religiusitas, Transparansi, Akuntabilitas, Kepuasan Muzakki

ABSTRACT

Zakat is one of the important instruments in the Islamic economic system that has a strategic role in poverty alleviation efforts and improving people's welfare. The National Zakat Agency (BAZNAS) as an official institution authorized to manage zakat, infaq, and alms (ZIS) funds plays a vital role in ensuring that the funds collected can be distributed effectively to mustahik. The trust of muzakki in this institution is a key factor in the sustainability of zakat payments. Several factors that influence the satisfaction and trust of muzakki include the quality of Islamic services provided by the institution, the level of religiosity of the muzakki itself, transparency in the management of zakat funds, and the accountability of the institution in being responsible for the use of funds. This study aims to analyze the effect of the quality of Islamic services, religiosity, transparency, and accountability on the satisfaction of muzakki at BAZNAS Bangkalan, so that it can provide input to improve the performance of the institution in managing zakat funds.

This study uses a quantitative approach where data is collected accurately, then processed and analyzed to provide an overview of the research object. In determining the number of samples, this study used a non-probability sampling technique, namely a sampling technique that does not have the same opportunity or chance to be selected as a sample, which was collected by distributing questionnaires to 76 muzakki who actively pay zakat through BAZNAS Bangkalan.

The results of this study show the influence of Islamic service quality, religiosity, transparency and accountability on muzakki satisfaction at BAZNAS Bangkalan. Partially, the quality of Islamic service does not have a significant effect on muzakki satisfaction with a significant value of $0.498 > 0.05$, the religiosity variable does not have a significant effect on muzakki satisfaction with a significant value of $0.211 > 0.05$, the transparency variable does not have a significant effect on muzakki satisfaction with a significant value of $0.089 > 0.05$, the accountability variable does not have a significant effect on muzakki satisfaction with a significant value of $0.460 > 0.05$. Meanwhile, simultaneously, the four variables have a significant influence on the satisfaction of muzakki with a significance value of $0.001 < 0.05$, and a contribution of influence of 22.1%.

Keywords: Quality of Islamic Services, Religiosity, Transparency, Accountability, Muzakki Satisfaction