

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengentasan kemiskinan merupakan isu penting yang perlu ditangani baik di negara maju maupun berkembang¹. Selain menjadi indikasi kemiskinan, ketidakmampuan ekonomi juga mengindikasikan bahwa beberapa hak dasar telah terabaikan dan individu atau kelompok individu tidak diperlakukan secara adil dan bermartabat². Zakat merupakan salah satu instrumen yang dapat menjadi solusi karena dapat meningkatkan kesejahteraan apabila dalam pengelolaannya dijalankan dengan baik, terutama mengingat penting dan eratnya hubungan antara pemerataan pendapatan dan pengentasan kemiskinan³.

Zakat merupakan komponen penting dari sistem ekonomi Islam, yang berfungsi sebagai sarana bagi umat Islam untuk memerangi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya bagi masyarakat kurang mampu⁴. Kewajiban berzakat dinyatakan dalam surah At-Taubah ayat 103:

¹ Fahmi Makraja, "Zakat Sebagai Instrumen Ekonomi Islam Dalam," *Journal of Sharia and Law* 3, no. 1 (2024): 114.

² Angger Hidayat Fitri Ana Siregar, "Optimalisasi Zakat Dalam Upaya Pengentasan Kemiskinan Di Indonesia," *PROFJES: Profetik Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2024): 25.

³ Prita Yuliana and Nasrulloh Nasrulloh, "Peran Dan Kontribusi Dana Zakat Sebagai Akselerasi Penanggulangan Kemiskinan Masyarakat Dhuafa Kabupaten Bojonegoro," *SERAMBI: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Islam* 5, no. 1 (2023): 38.

⁴ Havis Aravik, "Esensi Zakat Sebagai Instrumen Finansial Islami Dalam Pandangan Muhammad Nejatullah Siddiqi," *Economica Sharia* 2, no. 2 (2017): 107.

حُذِّ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ

سَمِيعٌ عَلِيمٌ ١٠٣

Artinya: “Ambillah zakat dari harta mereka, guna membersihkan dan menyucikan mereka, dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doamu itu (menumbuhkan) ketenteraman jiwa bagi mereka. Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui”. (QS At-Taubah [9]: 103).

Dalam penjelasan ayat tersebut, kata “membersihkan” berarti bahwa zakat dapat membersihkan seseorang dari kecintaan yang berlebihan terhadap harta benda dan kekikiran, sedangkan kata “mensucikan” berarti bahwa zakat menumbuhkan sifat-sifat positif dalam jiwa manusia dan memajukan harta benda mereka⁵. Ayat tersebut dimulai dengan perintah untuk menjemput atau mengambil zakat dari mereka (muzakki), yang dalam hal ini mengacu pada lembaga yang memiliki otoritas untuk mengumpulkan dan menyalurkan zakat yang sebenarnya. Oleh karena itu, Al-Qur'an telah menjelaskan bahwa zakat yang dikumpulkan dan disalurkan harus sesuai dengan orang yang berhak menerimanya (mustahik)⁶.

Dalam meningkatkan potensi zakat, diperlukan lembaga yang amanah untuk mengelola dana zakat tersebut. Didirikan berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 8 Tahun 2001, Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) adalah satu-

⁵ A M Nur Atma Amir et al., “Zakat Dan Fungsinya Bagi Sosial Dan Ekonomi Masyarakat: Kajian Tafsir Ekomomi Qs. Al-Taubah Ayat 103,” *El-Iqthisadi Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Hukum dan Syariah* 5, no. 2 (2023): 264.

⁶ Eni Devi Anjelina, Rania Salsabila, and Dwi Ayu Fitriyanti, “Peranan Zakat, Infak Dan Sedekah Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Ekonomi Masyarakat,” *Jihbiz jurnal ekonomi keuangan dan perbankan syariah* 4, no. 2 (2020): 137.

satunya lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan menyalurkan Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) secara nasional⁷. Melalui lembaga tersebut masyarakat dapat menyalurkan zakatnya untuk dikelola, kemudian pihak lembaga menyalurkan ke masyarakat yang kurang mampu. Jika masyarakat mempercayakan BAZNAS dalam mengelola dana zakatnya maka masyarakat telah ikut serta membantu peran pemerintah untuk memelihara fakir miskin yang menjadi tanggung jawabnya.

Kepercayaan masyarakat adalah hal yang paling penting bagi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dalam menjalin hubungan dengan muzakki. Kepercayaan sendiri didasari atas adanya rasa kepuasan dari muzakki. Kepercayaan harus dibangun sejak awal, diantaranya dengan memberikan kualitas yang konsisten, bertanggungjawab, kejujuran dan keterbukaan. Pertumbuhan pendapatan zakat lembaga akan dipengaruhi oleh para muzakki yang masih membayarkan zakatnya melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Untuk menciptakan kepuasan muzakki yang pada akhirnya menciptakan loyalitas muzakki, BAZAS harus terus berupaya mempertahankan muzakki yang ada saat ini. Salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan adalah kualitas pelayanan⁸. Sedangkan pada pengamatan awal peneliti ditemukan ketidakpuasan muzakki yaitu kurangnya aksebilitas yang memadai serta profesionalitas organisasi pengelola zakat, yang nantinya akan berdampak pada

⁷ <https://donasi.baznas.go.id/tentang-kami>, diakses pada Tanggal 23 September 2024, Pukul 20.21 WIB.

⁸ Indri Yuliafitri and Asma Nur K, "Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)," *Islamiconomic: Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 2 (2016): 207

penurunan jumlah dana yang didapat, serta hilangnya kepercayaan dari masyarakat yang berakibat pada reputasi buruk lembaga itu sendiri, masyarakat juga akan mencari lembaga pengelola zakat lain yang dianggap lebih amanah dan professional dalam mengelola dana zakat.

Kualitas pelayanan islami menjadi salah satu faktor utama yang dapat memengaruhi kepuasan muzakki, khususnya dalam konteks lembaga zakat. Hal ini karena muzakki sebagai konsumen Muslim tidak hanya menilai pelayanan dari aspek teknis, tetapi juga dari kesesuaian dengan nilai-nilai syariat Islam⁹. Peningkatan kualitas pelayanan Islami menjadi langkah strategis untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas muzakki. Seperti dijelaskan dalam penelitian Setyawati dan Fikriyah, kualitas pelayanan yang baik mampu mendorong muzakki untuk tetap setia terhadap layanan yang diberikan. Hal ini terjadi karena kualitas pelayanan dibentuk dari perbandingan antara persepsi muzakki atas pelayanan yang diterima dengan ekspektasi yang mereka miliki. Jika lembaga dapat memenuhi harapan tersebut sesuai prinsip syariah, maka kepuasan muzakki akan terbentuk secara kuat dan berkelanjutan¹⁰. Oleh karena itu, peneliti memilih variabel dalam penelitian ini karena variabel tersebut mencerminkan kombinasi antara aspek manajerial dan nilai spiritual, yang menjadi fondasi penting dalam lembaga zakat berbasis syariah seperti BAZNAS. Selain itu, kualitas pelayanan Islami juga dianggap mampu membedakan lembaga zakat dari

⁹ R Pratama Putra et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BSI Syariah Surabaya," *JESTT* 1, no. 9 (2014): 626

¹⁰ Ibid.

lembaga konvensional lainnya dalam membangun kepercayaan muzakki secara jangka panjang.

Religiusitas merupakan salah satu faktor lainnya yang dapat mempengaruhi keputusan muzakki dalam membayar zakat. Faktor ini merupakan faktor internal seseorang yang berpengaruh dalam melakukan suatu tindakan. Religiusitas merupakan ekspresi spriritual seseorang berupa unsur internalisasi agama ke dalam diri seseorang yang telah dihayati oleh seseorang di dalam hati, getaran hati nurani pribadi dan sikap personal¹¹. Religiusitas mengacu pada sejauh mana seseorang menganut pandangan agamanya dan menerima serta mendukung ide-ide tersebut hingga memengaruhi perilaku dan perspektifnya terhadap kehidupan¹². Menurut penelitian Hauli dan Anggraeni, bahwa religiusitas seseorang dapat dipengaruhi oleh ketaatan seseorang dalam menjalankan perintah dan menjauhi larangan Allah¹³. Karena religiusitas diyakini dapat membentuk motivasi spiritual muzakki, aspek ini penting untuk dikaji guna melihat pengaruhnya terhadap kepuasan muzakki. Dalam konteks masyarakat Bangkalan yang memiliki karakter religius yang kuat, penting untuk mengetahui sejauh mana

¹¹ Febrian Wahyu Wibowo and Rusny Istiqomah Sujono, "Pengaruh Religiusitas Terhadap Wirausaha Muslim Muda (Studi Kasus Pondok Pesantren Di Yogyakarta)," *Al-Infq: Jurnal Ekonomi Islam* 12, no. 2 (2021): 142.

¹² Farid Ardyansyah and Nely Agustin, "Pengaruh Pengetahuan, Promosi, Religiusitas, Dan Pendapatan Konsumen Terhadap Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah Pembiayaan Di KSPSS BMT Nurul Jannah Gresik," *Journal of Aswaja and Islamic Economics* 2, no. 2 (2023): 44.

¹³ Anita Hauli and Puspitasari Wahyu Anggraeni, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Muzakki Membayar Zakat Profesi Di Baznas Jawa Timur," *Islamic Economics and finance in Focus* 1, no. 1 (2022): 13.

nilai keagamaan berperan dalam membentuk persepsi dan sikap muzakki terhadap layanan BAZNAS.

Selain meningkatkan kepuasan muzakki, Badan Amil Zakat Nasional juga harus memperhatikan faktor lainnya yaitu transparansi. Transparansi dipandang penting karena merupakan fondasi utama dari tata kelola lembaga publik yang profesional dan amanah, terutama dalam pengelolaan dana zakat. Muzakki membutuhkan kepastian dan kejelasan tentang bagaimana dana yang mereka salurkan dikelola dan disalurkan kepada mustahik¹⁴. Dalam konteks BAZNAS Bangkalan, transparansi bukan hanya menyangkut pelaporan keuangan, namun lembaga tersebut harus mengelola zakat secara lebih profesional dengan tetap menjunjung tinggi prinsip transparansi untuk menjaga kepercayaan para muzakki. Menurut penelitian Alda Srilupita et al., bahwa semakin besar nilai transparansi maka tingkat kepuasan muzakki terhadap pembayaran zakat akan meningkat sebanding dengan nilai transparansi zakat¹⁵.

Akuntabilitas juga menjadi faktor penting dalam mengelola zakat agar bisa meningkatkan kepuasan muzakki dalam membayar zakatnya yang berkaitan langsung dengan tanggung jawab lembaga zakat terhadap penggunaan dan pengelolaan dana umat. Dalam konteks BAZNAS, akuntabilitas mencakup pertanggungjawaban kepada Allah dan lembaga otoritas di atasnya, serta kepada

¹⁴ Abdul Hafiz Sahroni, "Transparansi Pengelolaan Dalam Kecendrungan Pilihan Berzakat Ke Lembaga Pengelola Zakat" 3, no. 2 (2019): 101.

¹⁵ Alda Srilupita et al., "Pengaruh Transparansi Zakat, Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Terhadap Loyalitas Muzaki Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 02 (2024): 2186, <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/13749>.

masyarakat dan muzakki sebagai pemberi zakat. Jika lembaga tidak menunjukkan bentuk pertanggungjawaban yang jelas dan terstruktur, maka kepercayaan publik akan menurun. Pengaruh akuntabilitas pada tingkat kepuasan muzakki bisa dilihat dari bagaimana muzakki akan berkesinambungan dalam membayar zakatnya langsung kepada mustahik¹⁶. Sebagaimana penelitian yang dilakukan Bayu Putra dan Deviani, bahwa akuntabilitas mempengaruhi muzakki untuk menyalurkan zakatnya pada Lembaga Amil Zakat dikarenakan muzakki percaya bahwa Lembaga Amil Zakat sudah menjalankan setiap programnya sesuai dengan visi-misi lembaga¹⁷.

Tabel 1. 1 Laporan Pengumpulan ZIS di BAZNAS Bangkalan Tahun 2020-2022

Keterangan Pengumpulan	Jumlah (Rp)		
	2020	2021	2022
Zakat Maal	287.416.500	22.566.750	313.126.251
Zakat Fitrah	-	-	50.000
Infak/Sedekah	902.444.500	902.083.250	973.899.006
Jumlah Pengumpulan ZIS	1.189.861.000	924.650.000	1,287.075.257

Sumber: *baznas.go.id*

Berdasarkan data diatas, pada tahun 2020, total pengumpulan ZIS mencapai Rp 1.189.861.000, yang sebagian besar berasal dari Infak/Sedekah

¹⁶ Endah Sulastri Tarigan, Delima Sari Lubis, and Aliman Syahuri Zein, "Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Keputusan Muzakki Menyalurkan Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional Di Labuhanbatu Selatan," *Profjef* 1, no. 1 (2022): 237.

¹⁷ Bayu Putra and Deviani, "Pengaruh Kompetensi Amil Dan Akuntabilitas Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada LAZISMU Payakumbuh," *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* 5, no. 2 (2023): 713.

sebesar Rp 902.444.500, sementara zakat maal menyumbang Rp 287.416.500. Pada tahun ini, Zakat Fitrah belum tercatat atau tidak dikumpulkan. Tahun 2021 mengalami penurunan total pengumpulan menjadi Rp 924.650.000. Penurunan ini terjadi karena menurunnya penerimaan dari zakat maal yang hanya sebesar Rp 22.566.750, meskipun infak/sedekah tetap stabil di angka Rp 902.083.250. Zakat fitrah juga belum terlihat pada tahun ini. Namun pada tahun 2022, terdapat peningkatan yang cukup signifikan dalam total pengumpulan ZIS yang mencapai Rp 1.287.075.257, angka tertinggi dalam periode tiga tahun. Peningkatan ini terutama disebabkan oleh lonjakan penerimaan zakat maal sebesar Rp 313.126.251 dan infak/sedekah yang juga meningkat menjadi Rp 973.899.006. Selain itu, pada tahun ini zakat fitrah mulai dicatat meskipun masih dalam jumlah kecil yakni Rp 50.000.

Besarnya jumlah zakat yang berhasil dihimpun BAZNAS Bangkalan menunjukkan bahwa pengelolaan zakat berjalan dengan baik, transparan, dan akuntabel sehingga para muzakki terpacu untuk menunaikan kewajiban zakatnya. Namun, masih ada sebagian masyarakat yang belum menyadari bahwa mereka wajib membayar zakat atas penghasilannya. Banyak yang beranggapan bahwa harta yang dimilikinya semata-mata merupakan hasil jerih payahnya sendiri sehingga mereka merasa terbebas dari kewajiban membayar zakat. Faktor lainnya adalah kurangnya kepercayaan terhadap lembaga pengelola zakat. Akibat

ketidakpercayaan tersebut, sebagian masyarakat memilih untuk menyalurkan zakatnya langsung kepada mustahik¹⁸.

Penelitian sebelumnya yang berjudul serupa juga pernah dilakukan oleh Sya'bandani dan Pudjihardjo, yang menunjukkan bahwa minat muzakki dalam membayar zakat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan, baik secara parsial maupun simultan¹⁹. Hal ini sesuai dengan penelitian Rapindo et al., bahwa variabel akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki²⁰. Namun penelitian Ningrum dan Indriyani menunjukkan bahwa loyalitas muzakki tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan²¹.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dalam beberapa hal, antara lain penambahan variabel independen, yaitu religiusitas dan kualitas layanan Islam, modifikasi variabel dependen kepuasan muzakki, dan variasi pemilihan sampel. Kepuasan muzakki mencerminkan penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Alasan modifikasi variabel tersebut adalah ketika muzakki merasa puas dengan

¹⁸ Santi, "Literasi Pembayaran Zakat (Studi Pada Masyarakat Desa Matang Labong)," *Jurnal Global Futuristik* 1, no. 2 (2023): 119.

¹⁹ Fadhil Yuda Sya'bandani and M. Pudjihardjo, "Analisis Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Malang," *Islamic Economics and finance in Focus* 2, no. 4 (2023): 785.

²⁰ Rapindo, Mentari Dwi Aristi, and Intan Putri Azhari, "Pengaruh Akuntabilitas , Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau," *Economics, Accounting and Business Journal* 1, no. 1 (2021): 134.

²¹ Maftachul Ningrum and Fanny Indriyani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas, Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Muzakki Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Di Lembaga Amil Zakat Kota Magelang," *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* 2, no. 2 (2022): 18.

pengelolaan zakat yang transparan dan tepat sasaran, maka kepercayaan mereka terhadap lembaga zakat cenderung meningkat.

Sampel penelitian ini adalah BAZNAS di Kabupaten Bangkalan, dipilih karena jumlah penerimaan ZIS (Zakat, Infaq, dan Sedekah) yang terus meningkat dan jumlah muzakki di BAZNAS Bangkalan yang terus bertambah dari tahun 2020 hingga tahun 2022. Selain itu, pemilihan BAZNAS Bangkalan sebagai objek penelitian juga didasarkan pada pertimbangan ilmiah dan konstektual. BAZNAS Bangkalan merupakan lembaga zakat resmi di tingkat kabupaten yang memiliki peran strategis dalam mengelola dana zakat di wilayah Madura. Pada pengamatan awal peneliti diketahui bahwa secara geografis dan kultural, Bangkalan dikenal dengan masyarakat yang religius, namun masih terdapat tantangan dalam membangun kepercayaan, sebagian masyarakat masih belum sepenuhnya percaya kepada lembaga tersebut, dan belum semua warga Bangkalan memilih menyalurkan zakatnya melalui BAZNAS.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan muzakki untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan islami, religiusitas, transparansi dan akuntabilitas mempengaruhi tingkat kepuasan muzakki dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Religiusitas, Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Muzakki Di Baznas Bangkalan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu:

1. Meskipun BAZNAS Bangkalan merupakan lembaga resmi dalam pengelolaan zakat, namun masih banyak muzakki yang memilih menyalurkan zakatnya secara langsung kepada mustahik, yang menunjukkan bahwa kepuasan terhadap layanan lembaga belum sepenuhnya optimal.
2. Banyak muzakki yang hanya sekedar menunaikan kewajiban zakat, namun belum terlalu memahami bagaimana peran BAZNAS atau bagaimana lembaga mengelola dana secara profesional.
3. Kualitas pelayanan Islami yang diberikan oleh BAZNAS Bangkalan belum diketahui secara pasti telah memenuhi ekspektasi muzakki atau belum, terutama dalam mencerminkan nilai-nilai syariah dan profesionalisme pelayanan
4. Meskipun tingkat religiusitas muzakki tinggi, belum tentu menjamin bahwa muzakki akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga zakat, sehingga perlu diteliti lebih lanjut hubungan antara keduanya.
5. Transparansi pengelolaan zakat di BAZNAS Bangkalan telah dilakukan melalui berbagai media, namun persepsi muzakki terhadap keterbukaan informasi tersebut belum tentu positif karena tidak semua muzakki mengakses atau memahami laporan yang disampaikan.

6. Akuntabilitas lembaga masih belum maksimal, ditujukan dengan kurangnya pelaporan secara periodik dan tidak adanya mekanisme evaluasi terbuka terhadap pengelolaan dana.
7. Belum diketahui secara empiris apakah kualitas pelayanan islami, religiusitas, transparansi dan akuntabilitas secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Bangkalan.

C. Pembatasan Masalah

Supaya penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan, peneliti melakukan batasan penelitian yang hanya terfokus pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Religiusitas, Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Bangkalan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan islami berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Bangkalan?
2. Apakah religiusitas berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Bangkalan?
3. Apakah transparansi berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Bangkalan?
4. Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Bangkalan?

5. Apakah kualitas pelayanan islami, religiusitas, transparansi dan akuntabilitas berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Bangkalan?

E. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan latar belakang diatas yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan islami berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Bangkalan.
2. Untuk mengetahui religiusitas berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Bangkalan.
3. Untuk mengetahui transparansi berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Bangkalan.
4. Untuk mengetahui akuntabilitas berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Bangkalan.
5. Untuk mengetahui kualitas pelayanan islami, religiusitas, transparansi dan akuntabilitas terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Bangkalan.

Sedangkan kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu dan referensi serta sebagai sasaran untuk membangkitkan minat, kreatifitas dan daya pemikiran ilmiah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan zakat dan minat muzakki untuk membayar zakat.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi BAZNAS Bangkalan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan dan gambaran terhadap aspek-aspek yang perlu digunakan dalam upaya meningkatkan keinginan dan minat muzakki untuk membayar zakat di BAZNAS Bangkalan.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam hal perzakatan dan memberikan bukti empiris atau kajian sebagai bahan evaluasi.

c. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan penulis tentang minat muzakki untuk membayar zakat dan dapat memberikan pengalaman dalam melakukan penelitian sebagai tugas akhir sebagai syarat kelulusan.

d. Bagi pembaca

Sebagai bahan referensi untuk memperkaya pengetahuan pembaca tentang pengaruh kualitas pelayanan islami, religiusitas, transparansi dan akuntabilitas terhadap kepuasan muzakki, serta dapat menjadi rujukan, sumber informasi dan bahan referensi penelitian selanjutnya agar bisa lebih dikembangkan dalam materi-materi yang lainnya untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi beberapa hal dasar dalam melakukan penelitian antara lain, latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang relevan dengan judul skripsi ini, terdapat pula kerangka berfikir serta pengajuan hipotesis yang menjadi jawaban sementara dalam penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, adapun teori yang digunakan adalah tinjauan tentang kualitas pelayanan, transparansi, akuntabilitas dan kepuasan muzakki.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini memaparkan mengenai metode penelitian yang digunakan oleh penulis yang terdiri dari waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis menyajikan data yang telah diolah, analisis data, dan membuktikan hipotesis penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini, berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, saran yang ditujukan kepada berbagai pihak berdasarkan hasil penelitian, serta keterbatasan yang terjadi dalam penelitian ini.