

Pengaruh Kualitas Pelayanan Berbasis SERVQUAL terhadap Kepuasan Muzakki pada LAZ Ar Risalah Charity

Ridho Kurnia Ilahi^{1*}, Rozali², Andri Vinaldy³

STAI Ar Risalah Sumatera Barat^{1,2,3}

Main Author's E-Mail Address / *Correspondent Author : ridhokurniaailahi0404@gmail.com

Correspondence: ridhokurniaailahi0404@gmail.com | Submission Received : 22-04-2026; Revised : 21-05-2026; Accepted : 02-06-2026; Published : 30-06-2026

Abstract

Service quality is one of the important factors influencing muzakki satisfaction in zakat institutions. As a zakat management institution, LAZ Ar Risalah Charity is required to provide professional, responsive, and trustworthy services to maintain public trust and encourage muzakki loyalty. This study aims to analyze the effect of service quality based on the SERVQUAL dimensions on muzakki satisfaction at LAZ Ar Risalah Charity. The research employed a quantitative approach using purposive sampling techniques with 70 muzakki as respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity and reliability tests, simple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2). The results indicate that service quality has a positive and significant effect on muzakki satisfaction, as shown by the regression equation $Y = 17.297 + 1.051X$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) value of 0.178 shows that service quality explains 17.8% of the variation in muzakki satisfaction, while the remaining 82.2% is influenced by other factors outside the research model. This study reinforces the relevance of SERVQUAL theory in Islamic philanthropic institutions and highlights the importance of service quality, trust, and professionalism in enhancing muzakki satisfaction.

Keywords: Customer satisfaction, Muzakki, Service Quality, Zakat Management Institution

Abstrak

Kualitas layanan merupakan faktor krusial yang memengaruhi tingkat kepuasan muzakki di lembaga pengelola zakat. LAZ Ar Risalah Charity dituntut untuk memberikan layanan yang optimal guna memenuhi harapan muzakki dan mempertahankan kepercayaan mereka. Namun, fluktuasi jumlah muzakki menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan muzakki di LAZ Ar Risalah Charity. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan sampel sebanyak 70 muzakki sebagai responden. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana, uji-t, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki, sebagaimana tercermin dalam persamaan regresi $Y = 17,297 + 1,051X$. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,178 menunjukkan bahwa kualitas layanan menjelaskan 17,8% variasi dalam kepuasan muzakki, sedangkan 82,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model. Oleh karena itu, kualitas layanan penting untuk ditingkatkan agar kepuasan muzakki juga meningkat dan partisipasi terhadap lembaga dapat dipertahankan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Lembaga Pengelola Zakat, Muzakki

INTRODUCTION

Zakat merupakan instrumen penting dalam ekonomi Islam yang tidak hanya berfungsi sebagai ibadah, tetapi juga sebagai sarana distribusi kesejahteraan sosial. Pengelolaan zakat yang profesional menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan partisipasi muzakki dalam menyalurkan zakat melalui lembaga amil zakat. Dalam konteks tersebut, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang menentukan kepuasan muzakki terhadap lembaga pengelola zakat. Pelayanan yang responsif, transparan, andal, serta mampu memberikan rasa aman dapat mendorong peningkatan kepuasan dan loyalitas muzakki terhadap lembaga zakat (Sutomo et al., 2017).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan muzakki pada lembaga zakat. Penelitian yang dilakukan oleh Sutomo, Najib, dan Djohar (2017) pada LAZ PKPU Yogyakarta menunjukkan bahwa dimensi *compliance*, *assurance*, *reliability*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki. Sementara itu, penelitian Rochman, Tanjung, dan Sukarno (2017) pada BAZNAS Kabupaten Cilacap menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki, namun kualitas pelayanan yang diberikan masih dinilai rendah sehingga perlu dilakukan peningkatan pelayanan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Hidayatulloh dan Masruchin (2025) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki pada LAZISMU Sidoarjo.

Meskipun demikian, hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan adanya perbedaan fokus dan temuan mengenai dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan memengaruhi kepuasan muzakki. Selain itu, sebagian besar penelitian masih menggunakan pendekatan umum kepuasan pelanggan dan belum banyak mengintegrasikan perspektif ekonomi Islam dalam memahami perilaku muzakki. Padahal, dalam lembaga zakat, kepuasan muzakki tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan secara teknis, tetapi juga oleh nilai-nilai amanah, transparansi, dan profesionalisme yang sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan pada lembaga zakat memerlukan pendekatan yang lebih kontekstual sesuai dengan karakteristik lembaga dan perilaku muzakki.

LAZ Risalah Charity merupakan salah satu lembaga amil zakat yang aktif dalam menghimpun dan menyalurkan dana zakat di Sumatera Barat. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah penghimpunan zakat dan partisipasi muzakki mengalami fluktuasi. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan muzakki masih perlu diperhatikan sebagai bagian dari upaya mempertahankan kepercayaan dan keberlanjutan penghimpunan dana zakat. Namun, hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara spesifik menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki pada LAZ Risalah Charity dengan menekankan pada dimensi pelayanan berbasis prinsip syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki pada LAZ Risalah Charity. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian manajemen zakat, khususnya terkait kualitas pelayanan dan perilaku muzakki dalam perspektif ekonomi Islam. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi LAZ Risalah Charity dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna memperkuat kepuasan dan kepercayaan muzakki

LITERATURE REVIEW

Konsep Zakat dan Pengelolaannya

Zakat merupakan kewajiban seorang muslim untuk menyerahkan sebagian harta tertentu yang telah memenuhi syarat untuk diberikan kepada pihak yang berhak menerimanya (mustahik) sesuai dengan aturan syariat Islam. Secara bahasa, zakat berasal dari kata *zaka* yang berarti bersih, tumbuh, berkembang, dan berkah. Hal ini menunjukkan bahwa zakat tidak hanya membersihkan harta, melainkan menjadi sarana pertumbuhan dan keberkahan bagi pemiliknya (Hambari et al., 2020).

Zakat dalam syariat Islam terdiri atas dua jenis, yaitu zakat fitrah dan zakat mal. Zakat fitrah dilaksanakan pada bulan Ramadan hingga menjelang Idulfitri sebagai bentuk penyucian jiwa dan penyempurna ibadah puasa, dengan kadar sebesar satu sha' atau setara sekitar 2,5 kg bahan makanan pokok seperti beras, gandum, kurma, atau sejenisnya (Chaerunnisa et al., 2025). Sementara itu, zakat mal adalah zakat atas harta yang dimiliki apabila telah mencapai nisab dan memenuhi syarat tertentu, yang berfungsi sebagai penyucian harta serta bentuk kepedulian sosial. Harta yang dikenakan wajib zakat meliputi, emas dan perak, hasil pertanian, harta perniagaan, hewan ternak, serta harta temuan atau rikaz. Nisab zakat emas dan perak setara dengan 85 gram emas dan harus dimiliki selama satu tahun (haul), sedangkan zakat pertanian dikenakan apabila hasil panen mencapai 653 kg beras. Besaran zakat pertanian adalah 5% jika menggunakan biaya irigasi dan 10% apabila pengairannya berasal dari sumber alami tanpa biaya (Iin, 2020).

Pengelolaan zakat terdiri atas kegiatan perencanaan, pengumpulan, pendistribusian, pendayagunaan, dan pengawasan dana zakat agar berjalan efektif. Dalam Islam, pengelolaan zakat menjadi kewenangan pemerintah atau lembaga yang diberi izin, seperti lembaga amil zakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011, muzakki adalah muslim atau badan usaha yang wajib menunaikan zakat sesuai ketentuan yang berlaku (Uswatun & Ummu, 2025). Pelaksanaan pengelolaan zakat dijalankan oleh amil zakat sesuai ketentuan yang tercantum dalam Surah At-Taubah ayat 60. Pengelolaan dana zakat secara profesional dan bertanggung jawab merupakan tugas amil zakat. Dalam menjalankan tugasnya, amil zakat harus memiliki sifat jujur, amanah, adil, memahami hukum zakat, berakhlak baik, serta melayani muzakki dan mustahik dengan ikhlas (Suwandi & Samri, 2022).

Teori Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan jasa yang disediakan seseorang maupun lembaga kepada pihak lain, termasuk pelayanan lembaga zakat kepada muzakki sebagai penerima layanan. Pelayanan yang baik menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, atau administrasi yang disediakan penyelenggara layanan. Sementara itu, pelayanan privat merupakan layanan yang diberikan pihak swasta dengan orientasi kepuasan pelanggan dan keuntungan. Secara umum, pelayanan yang baik ditandai dengan keramahan, perhatian, kesopanan, kecepatan, dan ketepatan (Tishwanah & Latifah, 2023).

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu jasa atau lembaga dalam memenuhi bahkan melebihi harapan pengguna layanan. Pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud, sedangkan kualitas pelayanan berkaitan dengan tingkat keunggulan layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam konteks lembaga zakat, kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan muzakki,

menumbuhkan kepercayaan, serta mendorong loyalitas untuk terus menyalurkan zakat melalui lembaga tersebut (Daud et al., 2023).

Islam juga menekankan pentingnya pelayanan yang baik, ramah, dan lemah lembut dalam hubungan antarmanusia. Oleh karena itu, lembaga zakat dituntut memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan sesuai syariat. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal, lembaga zakat perlu memiliki standar operasional pelayanan, seperti prosedur yang jelas, petugas yang kompeten, pelayanan yang cepat dan adil, sikap ramah, serta lingkungan pelayanan yang bersih, aman, dan nyaman. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci keberhasilan lembaga zakat dalam meningkatkan penghimpunan dana dan kepercayaan masyarakat (Citra & Nurul, 2022).

Kualitas pelayanan dapat ditentukan berdasarkan lima dimensi utama (Hisam & Fornia, 2024). *Reliability* (keandalan) menunjukkan kemampuan LAZ Ar Risalah Charity dalam memberikan pelayanan sesuai janji secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya, sehingga pelayanan berjalan efektif, disiplin, serta sesuai kebutuhan muzakki. *Responsiveness* (daya tanggap) menggambarkan kesediaan staf membantu donatur dengan cepat dan tepat, disertai pelayanan yang adil tanpa diskriminasi. *Assurance* (jaminan) berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan rasa aman dan nyaman melalui kompetensi, pengetahuan, sikap sopan, ramah, serta profesionalisme dalam melayani muzakki. *Empathy* merupakan perhatian dan kepedulian lembaga kepada muzakki melalui pelayanan yang tulus, prosedur yang mudah dipahami, serta kesediaan membantu sesuai kebutuhan. *Tangible* (bukti fisik) mencerminkan fasilitas yang dimiliki lembaga, seperti kenyamanan kantor, perlengkapan, penampilan pegawai, serta sarana komunikasi yang mendukung citra profesional lembaga di mata masyarakat (Satria & Masruchin, 2025).

Teori Kepuasan Muzakki

Kepuasan muzakki merupakan penilaian muzakki terhadap pelayanan yang diterima setelah membandingkan harapan dengan kenyataan yang dirasakan. Muzakki akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui ekspektasi. Namun, jika pelayanan tidak sesuai harapan, maka muzakki akan merasa kecewa. Dalam konteks lembaga zakat, kepuasan muzakki menjadi hal penting karena berpengaruh terhadap kepercayaan, loyalitas, dan keinginan untuk kembali menyalurkan zakat melalui lembaga tersebut (Daud et al., 2023).

Indikator kepuasan pelanggan meliputi kepuasan secara keseluruhan, yaitu penilaian umum terhadap layanan yang diterima; pemenuhan harapan, yaitu tingkat kesesuaian pelayanan dengan harapan pelanggan; dan perbandingan dengan kondisi ideal, yaitu penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan pelayanan terbaik yang diharapkan. Tingkat kepuasan muzakki yang tinggi akan mendorong kesetiaan untuk terus menyalurkan zakat melalui lembaga yang sama serta merekomendasikannya kepada pihak lain. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan muzakki (Musqari & Huda, 2018).

Muzakki adalah orang atau pihak yang berkewajiban menunaikan zakat sesuai syariat Islam. Muzakki harus beragama Islam, merdeka, serta mempunyai harta yang memenuhi syarat wajib zakat. Harta yang dikenakan zakat harus dimiliki secara penuh, memiliki potensi berkembang, dan telah mencapai nisab setelah kebutuhan pokok terpenuhi. Khusus zakat fitrah, zakat dikeluarkan dalam bentuk bahan makanan pokok atau dapat diganti dengan nilai uang yang setara sesuai ketentuan yang berlaku (Oktaviani & Fatah, 2022)

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan metode korelasional. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki pada LAZ Ar Risalah Charity. Penelitian dilaksanakan di LAZ Ar Risalah Charity yang beralamat di Air Dingin, RT 01 RW 09, Balai Gadang, Kecamatan Koto Tengah, Kota Padang, pada periode 1 Maret 2024 sampai 30 April 2024.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh muzakki yang pernah menyalurkan zakat melalui LAZ Ar Risalah Charity. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Adapun kriteria responden dalam penelitian ini yaitu muzakki yang pernah menyalurkan zakat minimal satu kali melalui LAZ Ar Risalah Charity dan bersedia mengisi kuesioner penelitian. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 70 responden. Penentuan jumlah sampel tersebut mengacu pada pendapat Hair et al. (2019) yang menyatakan bahwa jumlah sampel minimal dalam penelitian kuantitatif adalah 5–10 kali jumlah indikator penelitian. Dalam penelitian ini terdapat 15 indikator penelitian, sehingga jumlah sampel sebanyak 70 responden dinilai telah memenuhi ketentuan minimal untuk analisis regresi linear sederhana.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan, arsip lembaga, dan berbagai sumber pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert empat tingkat, yaitu sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Sementara itu, variabel kepuasan muzakki diukur berdasarkan indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan layanan kepada pihak lain. Operasionalisasi variabel penelitian dapat dilihat pada **Tabel 1** berikut.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi/Indikator	Jumlah Item
Kualitas Pelayanan (X)	Reliability	2
	Responsiveness	1
	Assurance	2
	Empathy	2
	Tangible	3
Kepuasan Muzakki (Y)	Kesesuaian Harapan	3
	Minat Berkunjung Kembali	1
	Kesediaan	1
	Merekomendasikan	1

Source: Data processed, 2024

Sebelum dilakukan pengumpulan data, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan item pernyataan dalam mengukur variabel penelitian dengan membandingkan nilai rhitung dan rtabel pada taraf signifikansi 5%. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai rhitung > rtabel. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach Alpha untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha > 0,70.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear sederhana. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan tanggapan responden terhadap variabel penelitian. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas yang dilakukan untuk memastikan data memenuhi persyaratan analisis regresi linear. Uji normalitas dilakukan menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test, uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser, sedangkan uji linearitas dilakukan untuk mengetahui hubungan linear antara variabel independen dan dependen.

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Ket:

Y = kepuasan muzakki

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = kualitas pelayanan.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t (parsial) untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan muzakki. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan muzakki. Hipotesis penelitian yang dirancang adalah H_a , yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di LAZ Ar Risalah Charity, dan H_0 , yaitu tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di LAZ Ar Risalah Charity

RESULTS AND DISCUSSION

RESULTS

Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap muzakki yang menyalurkan zakat melalui LAZ Risalah Charity. Penelitian ini melibatkan 70 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Responden yang dipilih merupakan muzakki yang pernah menyalurkan zakat melalui LAZ Risalah Charity.

Karakteristik responden terdiri atas jenis kelamin, usia, pekerjaan, serta pengalaman menyalurkan zakat melalui lembaga. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, responden berjenis kelamin laki-laki menjadi mayoritas yaitu sebanyak 58% dan perempuan sebanyak 42%. Berdasarkan usia, responden didominasi kelompok usia 31–40 tahun sebesar 37%, diikuti usia 20–30 tahun sebesar 29%, usia 41–50 tahun sebesar 21%, dan usia di atas 50 tahun sebesar 13%. Hal ini menggambarkan bahwa kelompok usia produktif memiliki kesadaran yang cukup tinggi dalam menyalurkan zakat melalui lembaga resmi.

Hasil Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan

Setelah data terkumpul, langkah pertama adalah melihat tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan. Variabel ini menggambarkan penilaian muzakki terhadap pelayanan yang diberikan oleh LAZ Risalah Charity.

Table 2. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan di LAZ Risalah Charity

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Persentase (%)
1	Reliability	
	1 Prosedur penerimaan zakat di LAZ Risalah Charity sesuai dengan ketentuan berlaku	84.29%
	2 LAZ Risalah Charity memberikan bukti setor pembayaran donasi ZIS secara fisik atau elektronik	83.57%
	Rata-rata	83.93%
2	Responsif	
	1 Pelayanan kepada donatur mudah, cepat, dan profesional	84.64%
	Rata-rata	84.64%
3	Assurance	
	1 LAZ Risalah Charity memberikan laporan keuangan secara periodik kepada donator	79.64%
	2 LAZ Risalah Charity menjamin keamanan dan kerahasiaan data donator	84.29%
	Rata-rata	81.96%
4	Empathy	
	1 Amil zakat LAZ Risalah Charity rajin menyapa donatur dan menanyakan kabar	78.57%
	2 LAZ Risalah Charity menjaga hubungan yang baik dengan donator	82.14%
	Rata-rata	80.36%
5	Tangible	
	1 Ketika membayar langsung ke kantor LAZ Risalah Charity, saya merasakan nyaman	82.50%
	2 LAZ Risalah Charity memiliki layanan front office dan ruang tamu yang bersih dan rapi	79.29%
	3 LAZ Risalah Charity menyediakan informasi yang lengkap (brosur, pamflet) di ruang tamu	81.79%
	Rata-rata	81.19%
	Total Keseluruhan	820.71%
	N	10
	Rata-rata Keseluruhan	82%

Source: Data processed, 2024

Berdasarkan **Tabel 2**, dimensi responsiveness memperoleh nilai tertinggi sebesar 84,64%. Hal ini menunjukkan bahwa muzakki menilai pelayanan yang diberikan LAZ Ar Risalah Charity sudah cepat, mudah, dan profesional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan lembaga dalam memberikan respon pelayanan yang baik mampu meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan muzakki dalam menyalurkan zakat.

Sementara itu, dimensi empathy memperoleh nilai terendah sebesar 80,36%. Meskipun masih berada pada kategori baik, hasil ini menunjukkan bahwa aspek perhatian personal dan hubungan emosional antara amil zakat dengan muzakki masih perlu ditingkatkan. Dalam

konteks lembaga zakat, pendekatan interpersonal memiliki peran penting dalam membangun loyalitas dan kedekatan emosional muzakki terhadap lembaga pengelola zakat.

Hasil Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Muzakki

Variabel kepuasan muzakki diukur melalui indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan layanan kepada pihak lain. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan kepuasan muzakki sebesar 74,52%, sehingga termasuk dalam kategori puas.

Table 3. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Muzakki di LAZ Risalah Charity

No	Indikator Kepuasan Muzakki	Persentase (%)
1	Kesesuaian Harapan	
1	Saya merasa puas dengan laporan yang diberikan LAZ Risalah Charity tentang donasi zakat	75,36 %
2	Secara keseluruhan saya menilai LAZ Risalah Charity memiliki citra yang positif dan baik	72,86 %
3	Pelayanan yang diberikan LAZ Risalah Charity sangat sesuai dengan yang saya harapkan	70,36 %
	Rata-rata	72,86 %
2	Minat Berkunjung Kembali	
1	Saya akan berinteraksi lebih baik jika LAZ Risalah Charity mengeluarkan program baru	75,36 %
	Rata-rata	75,36 %
3	Kesediaan Merekomendasi	
1	Pelayanan di LAZ Risalah Charity memuaskan sehingga merekomendasikan kepada keluarga, teman, atau orang lain untuk menyalurkan zakat di LAZ Risalah Charity	75,36 %
	Rata-rata	75,36 %
	Total Keseluruhan	223, 58 %
	N	3
	Rata-rata Keseluruhan	74,52 %

Source: Data processed, 2024

Berdasarkan **Tabel 3**, indikator minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan memperoleh nilai tertinggi sebesar 75,36%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar muzakki memiliki kecenderungan untuk kembali menyalurkan zakat melalui LAZ Ar Risalah Charity serta bersedia merekomendasikannya kepada orang lain. Kondisi tersebut menunjukkan adanya tingkat kepercayaan dan kepuasan yang cukup baik terhadap pelayanan lembaga. Namun demikian, indikator kesesuaian harapan memperoleh nilai terendah sebesar 72,86%. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat harapan muzakki yang belum sepenuhnya terpenuhi, terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan dan komunikasi lembaga kepada muzakki.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum analisis regresi dilakukan, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah butir pertanyaan mampu mengukur variabel penelitian, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi jawaban responden.

Tabel 4. Uji Validitas

No	Variabel	Pertanyaan	Sig	r hitung	r tabel (5%)	Status
Indikator Kualitas Pelayanan						
1	<i>Reliability</i>	1	0.000	0.832	0.254	Valid
		2	0.000	0.802	0.254	Valid
2	<i>Responsif</i>	1	0.000	0.809	0.254	Valid
		1	0.000	0.783	0.254	Valid
3	<i>Assurance</i>	2	0.000	0.786	0.254	Valid
		1	0.000	0.678	0.254	Valid
4	<i>Empathy</i>	2	0.000	0.801	0.254	Valid
		1	0.000	0.792	0.254	Valid
5	<i>Tangible</i>	2	0.000	0.688	0.254	Valid
		3	0.017	0.285	0.254	Valid
		1	0.017	0.285	0.254	Valid
Indikator Kepuasan Muzakki						
6	Kesesuaian Harapan	1	0.017	0.285	0.254	Valid
		2	0.000	0.408	0.254	Valid
		3	0.003	0.348	0.254	Valid
7	Minat Berkunjung Kembali	1	0.020	0.362	0.254	Valid
8	Kesediaan Merekomendasi	1	0.012	0.300	0.254	Valid

Source: Data processed, 2024

Berdasarkan **Tabel 4**, seluruh kriteria pernyataan mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,254 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, seluruh kriteria pernyataan dinyatakan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach Alpha untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Muzakki	0,852	Reliabel

Source: Data processed, 2024

Berdasarkan **Tabel 5**, diperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar 0,852. Nilai tersebut lebih besar dari 0,70 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur variabel penelitian.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
<i>Unstandardized Residual</i>	0,200	Normal

Source: Data processed, 2024

Berdasarkan **Tabel 6**, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$ sehingga data penelitian dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki pada LAZ Ar Risalah Charity.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel	B	Keterangan	t	Sig.
Konstanta	17,297		4,238	0,000
Kualitas Pelayan	1,051	0,422	3,839	0,000

Source: Data processed, 2024

Berdasarkan **Tabel 7**, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 17,297 + 1,051x$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan muzakki. Nilai konstanta sebesar 17,297 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dianggap konstan, maka nilai kepuasan muzakki sebesar 17,297. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 1,051 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan muzakki sebesar 1,051.

Nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki pada LAZ Ar Risalah Charity. Selain itu, nilai standardized beta sebesar 0,422 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan muzakki. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sutomo et al. (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki pada lembaga zakat.

Uji Hipotesis (Uji t)

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai thitung sebesar 3,839 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki pada LAZ Ar Risalah Charity. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh LAZ Ar Risalah Charity, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan muzakki. Pelayanan yang cepat, profesional, transparan, dan mampu memberikan rasa aman menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan muzakki terhadap lembaga zakat.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan muzakki pada LAZ Ar Risalah Charity. Selain itu, uji F juga digunakan untuk mengetahui kelayakan model regresi yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 8. Hasil Uji F

Model	F	Sig.
<i>Regression</i>	14,738	0,000

Source: Data processed, 2024

Berdasarkan **Tabel 8**, diperoleh nilai Fhitung sebesar 14,738 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian layak dan dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan muzakki pada LAZ Ar Risalah Charity.

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,422	0,178	0,166

Source: Data processed, 2024

Berdasarkan **Tabel 9**, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,178 atau 17,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan muzakki sebesar 17,8%, sedangkan sisanya sebesar 82,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti kepercayaan, citra lembaga, transparansi pengelolaan dana, religiusitas, dan faktor sosial lainnya. Nilai koefisien determinasi yang relatif rendah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi kepuasan muzakki. Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan perilaku muzakki agar model penelitian menjadi lebih komprehensif.

DISCUSSION

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki pada LAZ Ar Risalah Charity. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan muzakki dalam menyalurkan zakat melalui lembaga tersebut. Temuan ini memperkuat teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible mampu memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Alda Srilupita (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, transparansi zakat, dan religiusitas berpengaruh positif terhadap loyalitas muzakki melalui kepuasan dan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Penelitian Muhammad Syfaul Adib dan Sri Muljaningsih (2023) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki pada LAZ Solo Peduli. Selain itu, penelitian Jodi Heryansah (2024) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas lembaga zakat memiliki hubungan positif terhadap loyalitas muzakki. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa kualitas

pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan muzakki terhadap lembaga zakat.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi responsiveness memperoleh nilai tertinggi dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan, kemudahan, dan profesionalitas pelayanan menjadi faktor yang paling dirasakan oleh muzakki. Pelayanan yang responsif memberikan kemudahan bagi muzakki dalam menyalurkan zakat, terutama melalui layanan jemput zakat dan pelayanan yang cepat dalam memberikan informasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa muzakki cenderung menyukai lembaga zakat yang mampu memberikan pelayanan praktis, efisien, dan mudah diakses.

Sementara itu, dimensi empathy memperoleh nilai terendah meskipun masih berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek perhatian pribadi dan pendekatan emosional kepada muzakki masih perlu ditingkatkan. Dalam konteks lembaga zakat, hubungan emosional memiliki peran penting karena zakat tidak hanya berkaitan dengan aktivitas ekonomi, tetapi juga menyangkut nilai spiritual, kepercayaan, dan kedekatan sosial antara muzakki dengan lembaga pengelola zakat. Oleh karena itu, peningkatan komunikasi interpersonal, perhatian kepada muzakki, serta pelayanan yang lebih humanis perlu terus dikembangkan agar loyalitas muzakki semakin meningkat.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa sebagian besar muzakki memiliki minat untuk kembali menyalurkan zakat melalui LAZ Ar Risalah Charity dan bersedia merekomendasikan lembaga tersebut kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu membentuk loyalitas muzakki. Dalam teori perilaku konsumen, kepuasan yang tinggi akan mendorong seseorang untuk melakukan penggunaan ulang jasa serta memberikan rekomendasi positif kepada pihak lain. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan, tetapi juga pada keberlanjutan hubungan antara muzakki dan lembaga zakat.

Secara statistik, hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki dengan persamaan regresi $Y = 17,297 + 1,051X$. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis penelitian diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan muzakki. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas muzakki pada lembaga zakat.

Dalam perspektif ekonomi Islam, kualitas pelayanan pada lembaga zakat tidak hanya dipandang sebagai strategi manajerial, tetapi juga sebagai bentuk amanah dan ihsan dalam melayani umat. Lembaga zakat memiliki tanggung jawab moral untuk mengelola dana zakat secara profesional, transparan, dan dapat dipercaya. Pelayanan yang baik mencerminkan nilai amanah, yaitu menjaga kepercayaan muzakki dalam menyalurkan zakatnya melalui lembaga resmi. Selain itu, konsep ihsan dalam pelayanan juga tercermin melalui sikap ramah, perhatian, dan kesungguhan amil zakat dalam melayani muzakki. Dengan demikian, kualitas pelayanan dalam lembaga zakat tidak hanya berorientasi pada kepuasan, tetapi juga pada upaya mewujudkan kemaslahatan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga filantropi Islam.

Nilai koefisien determinasi sebesar 17,8% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi kepuasan muzakki. Masih terdapat 82,2% faktor lain di luar penelitian yang dapat memengaruhi kepuasan muzakki, seperti tingkat kepercayaan terhadap lembaga, transparansi pengelolaan dana zakat, citra lembaga, religiusitas, akuntabilitas, serta efektivitas program penyaluran zakat. Hal ini didukung oleh penelitian mengenai loyalitas muzakki yang menunjukkan bahwa kepercayaan dan transparansi lembaga

zakat menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas dan kepuasan muzakki (Addury & Sunardi, 2023). Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain agar mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan muzakki pada lembaga zakat

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki pada LAZ Ar Risalah Charity. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan muzakki dalam menyalurkan zakat melalui lembaga tersebut. Dimensi keandalan, responsif, jaminan, empati, dan nyata terbukti berperan dalam membangun kenyamanan dan kepercayaan muzakki. Penelitian ini memperkuat teori SERVQUAL bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna jasa, termasuk pada lembaga filantropi Islam. Dalam perspektif ekonomi Islam, kualitas pelayanan mencerminkan nilai amanah, profesionalisme, dan ihsan dalam pengelolaan dana zakat sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat.

Secara praktis, LAZ Ar Risalah Charity perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik serta meningkatkan aspek empathy melalui komunikasi dan perhatian yang lebih personal kepada muzakki. Selain itu, transparansi, akuntabilitas, dan inovasi pelayanan perlu terus dikembangkan untuk meningkatkan loyalitas muzakki dan keberlanjutan penghimpunan zakat. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan muzakki tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga oleh faktor lain seperti kepercayaan, religiusitas, citra lembaga, dan transparansi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel penelitian yang lebih luas agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif

REFERENCE

- Addury, M. M., & Sunardi, D. I. (2023). Pengaruh Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat Di Yogyakarta Dengan Trust Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 2(1).
- Adip, M. S., & Sri, M. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki LAZ Solo Peduli. *Islamic Economics And Finance In Focus*, 2(2), 181–192.
- Chaerunnisa, R., Muchlis, N. A., & Eliza, W. N. (2025). Zakat Dalam Islam : Pengertian , Hukum , Jenis , Syarat , Dan Ketentuan Lengkap. *Tadhkirah: Jurnal Terapan Hukum Islam Dan Kajian Filsafat Syariah*, 233–242.
- Citra, P., & Nurul, H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzaki. *Islamic Economics And Finacial Journal*, 1, 39–56.
- Daud, A., Apep, M. M., Ridwan, F., Casilam, & Saifuddin. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dengan Kepuasan Sebagai Intervening Variabel. *Jurnal Ilmiah Manajemen Profetik*, 1(1), 14–22.
- Hambari, Ali, A., & Atalim, Z. M. (2020). Asnaf Zakat Dan Pendistribusiannya : Tinjauan Fikih. *Kasaba: Jurnal Ekonomi Islam*, 9–15.
- Heryansah, J., Maftukhatusolikhah, & Iqbal, M. (2024). Hubungan Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel. *Journal Of Multidiscipline & Equality*, 1(1), 54–62.

Studia Economica : Jurnal Ekonomi Islam

Issn (Online) : 2809-4964, Issn (Print) : 2303-2618

journal homepage: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/studiaeconomica>

- Hisam, M., & Fornia, M. D. (2024). Survei Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan BAZNAS (BAZIS) Provinsi DKI Jakarta. *Junral Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(02), 1595–1602.
- Iin, M. (2020). *Fikih Zakat*. DIRAH.
- Musqari, N., & Huda, N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan Pada Lembaga Amil Zakat (Studi Pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat). *Islamic Banking And Finance Journal*, 2(April), 34–53.
- Oktaviani, S. A., & Fatah, D. A. (2022). Analisis Pengaruh Literasi Zakat, Pendapatan Dan Altruisme Terhadap Keputusan Muzakki Dalam Membayar Zakat Profesi Melalui Lembaga Zakata Dengan Transparansi Sebagai Variabel Moderating. *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, 9(2).
- Rochman, T., Tanjung, H., & Sukarno, F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki Di Amil Zakat Daerah Kabupaten Cilacap. *Kasaba: Journal Of Islamic Economy*, 10(2), 176–189.
- Satria, H., & Masruchin. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat, Infaq, Shodaqoh Muhammadiyah Sidoarjo. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking And Finance*, 8(1), 424–435.
- Srilupita, A., Novia, A., Rozalina, & Haria, T. (2024). Pengaruh Transparansi Zakat , Kualitas Pelayanan , Religiusitas , Terhadap Loyalitas Muzaki Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(02), 2176–2190.
- Sutomo, Najib, M., & Djohar, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus Laz Pkpu Yogyakarta). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 59–70.
- Suwandi, A., & Samri, Y. (2022). Peran LAZISMU (Lembaga Amil Zakat , Infaq Dan Sadaqah Muhammadiyah) Dalam Mengentaskan Kemiskinan Masyarakat Kota Medan. *Management Of Zakat And Waqf Journal*, 3(2), 15–30.
- Tishwanah, N., & Latifah, F. N. (2023). Analisis Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Dan Citra Lembaga. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 1466–1473.
- Uswatun, H., & Ummu, M. D. (2025). Fikih Zakat: Konsep, Jenis, Pengelolaan, Dan Relevansinya Di Era Modern. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah*, 7(1), 117–129.