

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ETOS KERJA ISLAMI TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI PADA BAZNAS KABUPATEN TUBAN

**Tri Setyawati**

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia  
Email: [tri.20014@mhs.unesa.ac.id](mailto:tri.20014@mhs.unesa.ac.id)

**Khusnul Fikriyah**

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia  
Email: [khusnulfikriyah@unesa.ac.id](mailto:khusnulfikriyah@unesa.ac.id)

### Abstrak

Zakat memiliki peranan penting dalam membantu mengatasi masalah kemiskinan yang terjadi di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan dan etos kerja islami terhadap kepuasan muzakki pada Baznas Kabupaten Tuban. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif dan menggunakan teknik probability sampling yaitu simple random sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan diukur menggunakan skala likert. Teknik analisis data Regresi Linear Berganda dengan menggunakan Program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki, etos kerja islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan etos kerja islami berpengaruh terhadap kepuasan muzakki pada Baznas Kabupaten Tuban. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengelolaan-pengelolaan zakat di Indonesia.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Etos Kerja Islami, Kepuasan Muzakki

### Abstract

*Zakat has an important role in helping overcome the problem of poverty that occurs in Indonesia. This research aims to identify the influence of service quality and Islamic work ethic on muzakki satisfaction at Baznas Tuban Regency. This research uses a quantitative method with an associative approach and uses a probability sampling technique, namely simple random sampling. Data was collected using a questionnaire and measured using a Likert scale. Multiple Linear Regression data analysis technique using the SPSS program. The research results show that partially service quality has a positive and significant effect on muzakki satisfaction, Islamic work ethic has a positive and significant effect on muzakki satisfaction. Meanwhile, simultaneously the quality of service and the Islamic work ethic influence muzakki satisfaction at Baznas Tuban Regency. It is hoped that the results of this research can become a reference in zakat management in Indonesia.*

**Keywords** : Service Quality, Islamic Work Ethic, Muzakki Satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

Permasalahan sosial yang sering muncul di negara-negara berkembang salah satunya yaitu kemiskinan. Kemiskinan juga termasuk permasalahan sosial yang kompleks karena menyangkut banyak aspek yang berbeda seperti hak atas kecukupan pangan, kesehatan, pendidikan, pekerjaan, dan lain-lain. Kemiskinan berdampak pada banyak negara, termasuk Indonesia. Jumlah penduduk Indonesia pada akhir tahun 2022 sebanyak 277,75 juta jiwa, dengan mencapai 25,90 juta jiwa jumlah penduduk miskin di Indonesia (BPS, 2023). Angka kemiskinan tersebut masih tergolong tinggi sehingga diperlukan mekanisme untuk menanggulangi masalah tersebut.

Terdapat berbagai program yang digunakan pemerintah dalam mengentaskan kemiskinan di Indonesia seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Langsung

Tunai (BLT), Kartu Indonesia Sehat (KIS), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dan subsidi. Namun Islam mempunyai instrument tersendiri untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu Zakat. Zakat merupakan kewajiban bagi seorang muslim untuk mengeluarkan sebagian hartanya untuk dibagikan kepada kelompok yang berhak menerimanya (fakir miskin dan sebagainya) hal itu sesuai dalam Peraturan Menteri Agama No. 52 Tahun 2014. Zakat memiliki perbedaan dengan ibadah lainnya karena mempunyai dua dimensi, yaitu *Hablum minallah* dan *Hablum minannas*. Artinya dengan menjalankan ibadah zakat, seorang muslim tidak hanya mendekatkan diri kepada Allah dengan menunaikan kewajibannya, namun juga menolong orang lain yang membutuhkan.

Menurut Yusuf Qaradhawi ibadah *ma'liyah ijtimaiyah* yang memiliki fungsi yang sangat penting, strategis dan menentukan adalah zakat. Hal ini dapat terlihat melalui sudut pandang ajaran agama Islam dan pembangunan kesejahteraan umat. Sehingga pengelolaan zakat sudah semestinya dikelola dengan sebaik-baiknya. Dengan demikian besarnya potensi zakat di Indonesia memerlukan upaya dari pemerintah dan lembaga resmi zakat untuk mengoptimalkan potensi zakat di Indonesia. Dalam mencapai pengoptimalan potensi zakat, maka pemerintah menerbitkan regulasi terkait pengelolaan zakat yang tertuang dalam UU No. 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat salah satunya dilaksanakan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZ) yang dibentuk oleh pemerintah termasuk masyarakat. Tugas dan fungsi yang dimiliki lembaga ini yaitu menghimpun dan mendayagunakan zakat di tingkat nasional.

Badan Amil Zakat Kabupaten Tuban merupakan salah satu organisasi pengelola zakat di wilayah Jawa Timur. BAZNAS Kabupaten Tuban diamanahi untuk mengelola zakat, infaq, dan shadaqoh di kabupaten tuban karena lembaga ini merupakan lembaga pemerintah non struktural yang ada di tingkat kabupaten. Organisasi yang berada dibawah naungan pemerintah daerah ini bertujuan untuk mengoptimalkan zakat di wilayah kabupaten Tuban. Baznas Kabupaten Tuban sebelumnya terkenal dengan nama Badan Amil Zakat (BAZ). Seiring berjalannya waktu, setelah adanya UU No. 23 Tahun 2011 nama BAZ berubah menjadi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tuban. Dalam penghimpunan dana ZIS, Baznas kabupaten Tuban terus mengalami perkembangan dan peningkatan dalam kegiatan pengumpulan (Blokurban, 2022).

Bermunculannya berbagai Lembaga Zakat tidak menciptakan persaingan di antara mereka. Sebaliknya, hadirnya berbagai lembaga zakat memberikan alternatif bagi masyarakat untuk mempercayakan zakat, infaq, sedekah, dan wakafnya kepada lembaga yang mereka percaya. Upaya menunjukkan program dan kinerja yang optimal dalam pengelolaan zakat tentu dilakukan oleh setiap lembaga. Hal itu terlihat dari program-program yang mereka buat untuk mengoptimalkan zakat. Dalam mencapai pengoptimalan tersebut lembaga harus mampu menjamin kepuasan muzakki. Karena dengan tumbuhnya rasa puas pada muzakki akan mendorong muzakki untuk tetap setia membayar zakat di Baznas Tuban atau menyalurkan zakatnya secara langsung kepada mustahik. Seperti halnya permasalahan penghimpunan zakat yang di Baznas Tuban yang tidak sesuai dengan data potensi yang ada di Kabupaten Tuban. Potensi zakat di Tuban yang berjumlah 1,1 Triliun lebih per tahun, faktanya perolehan yang diterima oleh Baznas Tuban hanya 10-14 miliar atau baru 0,01 persen saja (Fauzie, 2023). Menurut wakil ketua IV Baznas Tuban menjelaskan bahwa banyak masyarakat yang belum menyalurkan zakatnya ke pihak Baznas.

Kesadaran muzakki dalam menjalankan ibadah zakat melalui lembaga zakat resmi memerlukan perhatian khusus, karena dana dapat dihimpun dalam jumlah besar dan

dapat dialokasikan secara proporsional (baznas, 2020). Dalam upaya menarik kepuasan muzakki dalam mengumpulkan zakatnya di lembaga, maka lembaga zakat harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan loyalitas kepada muzakki sebagai sarana motivasi dalam memajukan lembaga. Selain itu, masyarakat dapat lebih percaya kepada lembaga untuk menyalurkan zakatnya agar tepat sasaran. Menurut Hasibuan (2005), munculnya simpati masyarakat yaitu ketika pelayanan dan etika yang diberikan baik dan benar. Ketaatan tingkat kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam terbentuknya kepuasan muzakki, karena dapat bermanfaat dalam tercapainya kepuasan pelanggan yang tinggi (Aryani & Rosinta, 2011).

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada muzakki merupakan faktor terpenting, dimana pelanggan atau muzakki akan berfikir kritis dalam memilih lembaga zakat untuk menyalurkan kewajibannya sebagai umat islam. Kualitas merupakan serangkaian karakteristik suatu produk atau layanan yang diandalkan untuk memuaskan kebutuhan tertentu, baik eksplisit maupun dan implisit (Kotler & Keller, 2018). Muzakki akan menggunakan suatu lembaga zakat jika lembaga tersebut dapat melayani muzakkinya dengan baik. Untuk itu meningkatkan kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu upaya mempertahankan muzakki. Dalam mencapai tujuan lembaga untuk mempertahankan muzakki BAZNAS Kabupaten Tuban harus mampu menciptakan atau menerapkan metode yang paling tepat sehingga optimalisasi zakat di Kabupaten Tuban dapat tercapai. Oleh karena itu, kepuasan menjadi poin utama yang perlu diperhatikan perusahaan dalam menciptakan kepuasan (Yunanto, 2017). Karena unsur yang paling mendasar dalam menjalankan aktivitas bisnis kunci utama keberhasilan perusahaan ada pada kepuasan (Bradevi et.al, 2017). Seperti halnya yang dilakukan Baznas Tuban dalam memberikan pelayanan dengan memudahkan pembayaran zakat melalui layanan jemput zakat dan pembayaran dapat dilakukan secara transfer (Baznas Tuban, 2023). Tidak hanya itu, Baznas Tuban selalu memberikan laporan terkait perolehan dan penyalurannya. Namun kekurangannya layanan informasi secara online pada website Baznas Tuban masih kurang update. Menyadari pentingnya mempertahankan pelanggan daripada fokus untuk mencari pelanggan baru sangat penting bagi sebuah organisasi. Seorang pelanggan akan merasa puas, loyal, dan percaya untuk menyalurkan zakatnya melalui suatu lembaga apabila pelayanan yang diberikan baik atau sesuai apa yang diharapkan pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan seorang amil zakat harus tetap menjaga semangat dan komitmennya dalam mengelola zakat di Tuban. Agar kegiatan pengelolaan zakat dapat terlaksana dengan baik dan lancar maka dibutuhkan lembaga amil zakat yang memiliki seorang amil zakat yang profesional dan memiliki etos kerja islami yang tinggi. Karena dengan menyalurkan zakat pada lembaga amil zakat dapat menjadikan proses pengumpulan dan penyaluran menjadi lebih efektif dan efisien serta lembaga amil zakat tidak hanya berperan untuk menghimpun dan mengumpulkan tetapi juga memanfaatkan dana zakat dalam bentuk kegiatan yang berkelanjutan (Yan dkk, 2023).

Konsep etika kerja Islami berasal dari Alquran dan Hadits Nabi SAW, yang mengatakan bahwa kerja keras menjadi alasan diampuni dosanya karena Allah SWT sangat menghargai orang yang bersungguh-sungguh saat mengerjakan sesuatu atau. Sebagaimana hadist berikut ini :

مَنْ أَمْسَى كَا لِأَمِنْ عَمَلٍ يَدِهِ أَمْسَى مَغْفُورًا لَهُ

Artinya : “Barang siapa yang merasa letih di malam hari karena bekerja, maka di malam itu ia diampuni.” (HR. Ahmad)

Sedangkan Tasmara (2002) dalam bukunya menyebutkan tentang etos kerja seorang muslim bahwa "Tidak ada yang makan makanan yang lebih baik dari apa yang mereka hasilkan dari bekerja". Suatu orientasi yang dapat membentuk komitmen dan partisipan serta mempengaruhi seorang pekerja di tempat kerja adalah etos kerja islami. Hal tersebut berarti bahwa kerja adalah usaha sukarela dan perlu keseimbangan untuk kehidupan sosial dan individu (Sunardi, 2014). Etos kerja Islami tidak hanya kerja keras tetapi juga kerja batin ditambah lagi dengan pentingnya ibadah yang tujuannya adalah untuk menyenangkan Tuhan. Di samping bermanfaat secara material, ia juga memiliki dimensi spiritual dan sesuai dengan ketuhanan yang ingin dicapai oleh umat Islam dalam segala hal untuk melakukannya. Dalam upaya untuk mencapai tujuan, pegawai Baznas Tuban menerapkan etos kerja islami seperti mempraktekkan nilai-nilai kejujuran dan transparan dalam pengelolaan zakat.

Berdasarkan penelitian Welis Raldianingrat et.al., (2023) yang dilakukan sebelumnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Artati & Sri Ernawati (2022) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian penelitian terdahulu tentang Etos kerja islam yang dilakukan oleh Iin Sundosian dkk (2023), dimana etos kerja islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian sejenis juga yang dilakukan oleh Zulfikli Sultan & Taufan Kurniawan (2019), menyatakan bahwa etika kerja berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Merujuk pada fenomena dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etos Kerja Islami Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Baznas Kabupaten Tuban.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2018). Data yang digunakan didalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh para muzakki Baznas Kabupaten Tuban dan yang sebelumnya telah dilakukan pra-kuisisioner untuk memastikan bahwa sampel adalah muzakki. Jumlah sampel yang digunakan berjumlah 120 muzakki dengan teknik pengambilan sampel yaitu simple random sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda dengan alat bantu program SPSS. Uji data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heterokedastisitas. Sedangkan pengujian hipotesisi menggunakan uji T, uji F, dan Koefisien Determinasi. Variabel pada penelitian ini terdiri dari 2 variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan etos kerja islami serta kepuasan muzakki sebagai variabel dependen.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji Normalitas**

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel residual atau pengganggu berdistribusi normal atau tidak. Salah satu teknik untuk pengujian normalitas menggunakan Koefisiens Varians. Dimana nilai koefisien variansnya kurang dari 30% maka data berdistribusi normal (Norfai, 2020).

**Tabel 1. Uji Normalitas**

	N	Mean	Std. Deviation	Koefisiens Varians
Kualitas Pelayanan	120	49,93	4,994	11,64%
Etos Kerja Islami	120	34,83	4,089	11,74%
Kepuasan Muzakki	120	25,40	4,003	15,76%
Valid N (listwise)	120			

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2024

Pengamatan model regresi dianggap terdistribusi normal dapat dilihat dari nilai koefisien variansnya yang kurang dari 30%. Penentuan nilai koefisien varians yaitu nilai std. deviation di bagi dengan mean di kali dengan 100%. Sesuai tabel 1 menunjukkan bahwa nilai koefisien varians masing-masing variabel kurang dari 30%. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua data terdistribusi normal.

**Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik yakni model yang tidak terdapat korelasi sempurna atau hampir sempurna di antara variabel independen (Ghazali, 2018).

**Tabel 2. Uji Multikolinieritas Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	-5,128	1,666				-3,078
Kualitas Pelayanan	0,319	0,076	0,398	4,193	0,000	0,242	4,130
Etos Kerja Islam	0,483	0,093	0,493	5,195	0,000	0,242	4,130

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 2, pada bagian Collinearity Statistic untuk variabel bebas menunjukkan angka VIF 4,130 yang kurang dari 10 dan angka tolerance 0,242 yang lebih dari 0. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas atau tidak adanya hubungan antar variabel bebas.

**Uji Heterokedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi mempunyai ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika korelasi antara variabel independen dengan residu lebih dari 0,05 maka model regresi dapat dikatakan terbebas dari masalah heteroskedastisitas (Purnomo, 2016).

**Tabel 3. Uji Heterokedastisitas Correlations**

		Unstandardized Residual			
Spearman's Rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1,000	,869**	-0,099
		Sig. (2- tailed)		0,000	0,283
		N	120	120	120
	Etos Kerja Islam	Correlation Coefficient	,869**	1,000	-0,124
		Sig. (2- tailed)	0,000		0,177
		N	120	120	120
Unstandardized Residual		Correlation Coefficient	-0,099	-0,124	1,000
		Sig. (2- tailed)	0,283	0,177	
		N	120	120	120

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2024

Nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan berdasarkan tabel 3 diatas, sebesar 0,283 yang berarti lebih besar dari 0,05. Dan nilai signifikansi dari variabel etos kerja islami lebih besar dari 0,05 yaitu 0,177. Sehingga dapat disimpulkan bahwa asumsi klasik dalam model ini terpenuhi, yaitu terbebas dari heterokedastisitas.

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan etos kerja islami terhadap variabel dependen yaitu kepuasan muzakki. Berikut hasil uji regresinya:

**Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	-5,128		
	Kualitas Pelayanan	0,319	0,076	0,398	4,193	0,000
	Etos Kerja Islam	0,483	0,093	0,493	5,195	0,000

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel 4 didapatkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -5,128 + 0,319 X_1 + 0,483 X_2 + e$$

Dari persamaan regresi diatas maka dapat di inteprestasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta a = -5,128 merupakan nilai konstanta, yang diartikan bahwa jika nilai kualitas pelayanan dan etos kerja islami dianggap konstan atau sama dengan 0 maka nilai kepuasan muzakki pada Baznas Kabupaten Tuban sebesar -5,128.
2. Variable X<sub>1</sub> = 0,319 yang memberikan arti bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan muzakki (Y) pada Baznas Kabupaten Tuban. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 skor tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan maka kepuasan muzakki pada Baznas Kabupaten Tuban akan meningkat.
3. Variable X<sub>2</sub>= 0,483 yang memberikan arti bahwa variabel etos kerja islami (X2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan muzakki (Y) pada Baznas Kabupaten Tuban. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 skor tanggapan responden mengenai etos kerja islam maka kepuasan muzakki pada Baznas Kabupaten Tuban akan meningkat.

**Uji Hipotesis**

**Uji T**

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial pengaruh masing-masing variabel independen atau untuk mengetahui variabel mana yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan muzakki.

**Tabel 5. Uji T Coefficient<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	-5,128		
	Kualitas Pelayanan	0,319	0,076	0,398	4,193	0,000
	Etos Kerja Islam	0,483	0,093	0,493	5,195	0,000

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2024

Hasil perhitungan berdasarkan tabel 5 menunjukkan dari uji t pada masing-masing variabel. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X1) mendapatkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $4,193 > t$  tabel  $1,657$ . Maka dapat dimaknai bahwa  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki (Y).
2. Etos Kerja Islami (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $5,195 > t$  tabel  $1,657$ . Maka dapat dimaknai bahwa  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel etos kerja islami (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki (Y).

#### Uji F

Analisis uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan atau bersama-sama antar variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 6. Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>

	Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1419,343	2	709,672	170,336	,000 <sup>b</sup>
	Residual	487,457	117	4,166		
	Total	1906,800	119			

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2024

Berdasarkan pada tabel 6, menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan f hitung  $170,336 > f$  tabel yang berarti  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan etos kerja islami 3,07 secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel kepuasan muzakki pada Baznas Kabupaten Tuban.

#### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan alat untuk mengukur sejauh mana kemampuan suatu model dalam menjelaskan variasi variabel terikat (Ghozali, 2018).

Tabel 7. Koefisien Determinasi  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,863 <sup>a</sup>	0,744	0,740	2,041

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2024

Berdasarkan pada tabel 7, nilai R Square sebesar 0,744 yang berarti menunjukkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan dan etos kerja islami memberikan pengaruh sebesar 0,744 atau 74,4% terhadap variabel dependen kepuasan muzakki pada Baznas Kabupaten Tuban. Sehingga dapat dikatakan sebesar 0,256 atau 25,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki

Berdasarkan analisis uji variabel kualitas pelayanan yang menghasilkan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $4,193 > t$  tabel  $1,657$ . Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki pada Baznas Kabupaten Tuban. Hal tersebut menunjukkan bahwa muzakki pada Baznas Kabupaten Tuban merasa puas dengan kualitas pelayanan yang di berikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Lestariningsih (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut juga serupa dengan

penelitian yang dilakukan Marsono et.al., (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan memberikan kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan keunggulan perusahaan dalam persaingan.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting didalam suatu perusahaan. Salah satu strategi manajemen yang mendasar bagi suatu perusahaan atau lembaga yaitu mempertahankan pelanggan atau muzakki. Dalam mempertahankan pelanggan pastinya perusahaan akan melakukan berbagai penyesuaian untuk mengetahui apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian yang baik mengenai jasa yang sesuai dengan tingkat baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan, mendorong muzakki untuk setia terhadap jasa pelayanan tersebut. Para muzakki akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang di dapat. Karena kualitas pelayanan dibangun dengan adanya perbandingan antara persepsi muzakki atas layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan (Indah, 2016). Apabila jasa tersebut memberikan pelayanan yang berkualitas maka dapat berpengaruh pada kepuasan muzakki terhadap jasa tersebut (Mukhlis, 2019). Hal tersebut sesuai dengan pernyataan oleh Putro et.al (2014) bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Islam mengajarkan umatnya dalam pilar sikap melayani yaitu berbuat ihsan kepada orang lain sebagaimana Allah yang telah berbuat baik kepada manusia (Syahrial, 2021). Hal ini dijelaskan dalam firman Allah SWT yaitu surat Al Qashash ayat 77:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۚ وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: “Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan oleh Allah kepadamu, tetapi kamu jangan melupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu membuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.” (Al Qashash: 77)

Menurut tafsir Ibnu Katsir ayat diatas menjelaskan agar kita selalu menggunakan harta dan nikmat sebagai bekal ketaatan dan untuk mendekati diri kepada Allah dengan mengerjakan kebaikan agar mendapatkan pahala di dunia dan kebaikan di akhirat. Dan berbuat baiklah kepada orang lain sebagaimana Allah berbuat baik kepadamu. Janganlah kamu menginginkan untuk melakukan kerusakan di bumi dan jangan pula berbuat jahat kepada penciptanya (Ghoffar et.al, 2005).

### **Pengaruh Etos Kerja Islami Terhadap Kepuasan Muzakki**

Berdasarkan analisis uji variabel etos kerja islami yang menghasilkan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $5,195 > t$  tabel  $1,657$ . Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel etos kerja islami terhadap kepuasan muzakki pada Baznas Kabupaten Tuban. Hal tersebut menunjukkan bahwa muzakki pada Baznas Kabupaten Tuban merasa puas dengan etos kerja islam yang di berikan oleh para pegawai Baznas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sundosia et. al., (2023) yang menyatakan bahwa etos kerja islam berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Hal tersebut juga serupa dengan penelitian yang dilakukan Shukor et. al., (2010) menyebutkan bahwa etos kerja islami berpengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Etos kerja islami mengandung 2 dimensi yaitu dimensi ukhrawi dan dimensi duniawi (Suasana Dewi, 2008). Etos kerja islami merupakan bagian vital pada kepuasan (Saputro & Prasetyo, 2014). Keterlibatan para pegawai dalam memberikan pelayanan dan memiliki tanggung jawab sesuai dengan apa yang dikerjakannya. Etos sangat dibutuhkan dalam memberikan suatu pelayanan terhadap muzakki. Etos juga tidak hanya berorientasi pada muzakki tetapi juga pada syariat islam. Etos kerja yang baik dan sesuai dengan keinginan muzakki akan menciptakan rasa kepuasan yang dapat dirasakan oleh muzakki.

Berdasarkan hasil penelitian dapat di ketahui bahwa semakin baik etos kerja islami seorang pegawai pada Baznas Kabupaten Tuban maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan para muzakki. Karena dengan menerapkan etos kerja islami yang jujur, sopan, komunikatif dan amanah dapat memberikan dampak yang baik bagi lembaga. Lembaga akan mendapatkan kepercayaan dan hubungan yang harmonis oleh para muzakki atau donatur lainnya sehingga para muzakki terus menyalurkan zakatnya di Baznas Tuban. Selanjutnya pegawai Baznas Tuban juga dapat selalu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan lembaga dalam melayani kebutuhan masyarakat melalui zakat, infaq, dan sedekah. Lembaga menjalankan tugasnya dengan mengedepankan nilai-nilai islam dan perilaku bekerja sebagai manifestasi amal sholeh.

Hal ini sesuai dengan hadist Rasulullah yang diriwayatkan oleh Ibnu Umar Radhiallahu ‘anhu yang berbunyi:

إِعْمَلْ لِدُنْيَاكَ كَأَنَّكَ تَعِيشُ أَبَدًا، وَاعْمَلْ لِآخِرَتِكَ كَأَنَّكَ تَمُوتُ غَدًا

Artinya: “Bekerjalah untuk duniamu seakan-akan engkau hidup selamanya. Dan Bekerjalah untuk akhiratmu seakan-akan engkau akan mati esok.”(HR. Ibnu Umar)

Hadist diatas menjelaskan bahwa manusia dianjurkan bekerja dan berusaha semaksimal mungkin khususnya bagi umat islam. Dan berbuat sesuai kehendak Allah agar dekat dengannya sehingga memperoleh ketenangan jiwa dalam melakukan kehidupan di dunia.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etos Kerja Islami Terhadap Kepuasan Muzakki**

Berdasarkan dari uji F atau penelitian yang dilakukan secara simultan diperoleh F hitung sebesar 170,336 dan F tabel sebesar 3,07. Sehingga dapat diketahui bahwa F hitung > F tabel dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan etos kerja islami secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan muzakki di Baznas Kabupaten Tuban. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan etos kerja islam yang sesuai syariah akan menjadi suatu pertimbangan bagi muzakki untuk menjadi pelanggan dan setia pada suatu lembaga. Sehingga kedua variabel tersebut penting dalam proses tercapainya kepuasan muzakki pada Baznas Kabupaten Tuban.

Adapun berdasarkan uji koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan etos kerja islami secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan muzakki di Baznas Tuban. Dengan nilai R square sebesar 74,4% yang berarti 25,6% kepuasan muzakki dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan muzakki tercipta karena pelayanan yang berkualitas dan penerapan nilai-nilai Islam dalam etos kerja.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Zulkifli dan Taufan (2019) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dan etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah Megafirst. Hal ini juga serupa dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2023) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etos Kerja Islami Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Baznas Kabupaten Tuban” dapat disimpulkan bahwa secara parsial atau tunggal, variabel kualitas pelayanan dan etos kerja islami berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki. Adapun secara simultan atau bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan etos kerja islami memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan muzakki. Penulis mengharapkan agar penelitian ini dapat digunakan oleh pihak perusahaan BAZNAS Kabupaten Tuban sebagai bahan pertimbangan atau masukan dalam menentukan kebijakan terkait kepuasan muzakki. Serta Baznas Kabupaten Tuban dapat melakukan inovasi-inovasi baru dengan memanfaatkan perkembangan teknologi digital untuk mempertahankan kepuasan muzakki. Serta diharapkan dapat lebih giat dalam melakukan sosialisasi agar menjangkau lebih luas masyarakat Tuban untuk mengenal Baznas Kabupaten Tuban. an disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk memasukkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan. Dan diharapkan sampel dalam penelitian ini diperluas dengan tujuan agar hasil penelitian menjadi lebih baik dan lebih akurat.

#### 5. REFERENSI

- Al-Qur'an dan Terjemahannya Kementrian Agama Republik Indonesia.
- Anggia, F., Kristian, B., & Panjaitan, H. (2014). *Analysis of Customer Loyalty through Total Quality Service , Customer Relationship Management and Customer Satisfaction*. 3(3), 142–151.
- Artanti, & Ernawati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Kota Bima. *Journal Unrika*, 9, 58–66.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi : Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* 17(2). <https://scholarhub.ui.ac.id/jbb,vol17/iss2/3>.
- Bin, A. W., & Nor, H. M. (n.d.). *Preliminary Insights on the Effect of Islamic Work Ethic on Relationship Marketing and Customer Satisfaction Preliminary Insights on the Effect of Islamic Work Ethic on Relationship Marketing and Customer Satisfaction*. May 2015.
- Badan Pusat Statistik. *Jumlah Penduduk Miskin Menurut Wilayah 2023*. <https://www.bps.go.id/indicator/23/183/1/jumlah-penduduk-miskin-menurut-wilayah.html>.
- Baznas. (2023). *profil baznas*. Diambil kembali dari [baznas.go.id: https://v2.baznas.go.id/baznas-profile](https://v2.baznas.go.id/baznas-profile).
- Baznas Tuban. (2023). Rekening zakat. Diambil Kembali dari [tuban smart city: https://kabtuban.baznas.go.id/rekening](https://kabtuban.baznas.go.id/rekening).

- Bloktuban. (2023, Maret 31). *Potensi Zakat di Tuban Capai Rp.1.119 Triliun*. Diambil kembali dari bloktuban.com: <https://bloktuban.com/2023/03/31/potensi-zakat-di-tuban-capai-rp1-119-triliun/?m=1>.
- Bradevi, D., Dwiyantri, NK, & Sunarmi. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Cafe Menggunakan Analisis Diskriminan. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Sains Dan Teknologi*, 15(2), 70–76. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jhet/article/view/10610>
- Fauzie. A. (2023). *Potensi Zakat-Infak di Tuban Tembus Rp 1,1 Triliun Lebih*. Radartuban: <https://radartuban.jawapos.com/nasional/861331072/potensi-zakatinfak-di-tuban-tembus-rp-11-triliun-lebih>. Diakses tanggal 14 November 2023.
- Ghazali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghoffer, Abdurrahim, & Ihsan. (2005). *Lubatus Tafsir Ibnu Katsir* (Jilid 1). Pustaka Imam Asy-Syafi'i.
- Hairunnisa. (2020). *Pengaruh Etika Kerja Islam dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja*. 8(1), 134–140. <http://ejournal.iaipd-nganjuk.ac.id/index.php/es/index>.
- Hasibuan, M. (2005). *Dasar-Dasar Perbankan*. PT. Bumi Aksara.
- Indah, D.R. (2016). Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI<sup>TM</sup>46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 545-554. Retrieved from <https://ejournalunsam.id/index.php/jmk/article/view/80>.
- Kotler, P., & Keller. (2018). *Marketing Management 13<sup>rd</sup> Edition*. Jakarta : Pearson Education.
- Lestariningsih, T. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online Di Banyuwangi. *Journal of Theory and Applied Management*, 14 (3), 298–323. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v14i3.30033>.
- Marsono, A., Musthofa, Moh, S., & Dewi, A. P. (2021). Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam ( Studi Kasus di UD . Ardian Kabupaten Nganjuk ). *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 9(2), 114–120. <http://ejournal.iaipd-nganjuk.ac.id/index.php/es/index>.
- Mukhlis, M. 2019). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J & T di Muara Bulian. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 3(1), 1-9
- Norfai. (2020). *Manajemen Data Menggunakan SPSS*. Universitas Islam Kalimantan.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 52 Tahun 2014 tentang *Syarat dan Tata Cara Perhitungan Zakat Mal dan Zakat Fitrah Serta Pendayagunaan Zakat Untuk Usaha Produktif*.
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: Wade Grup.
- Putro, Samuel, Brahmana, Ritzky., (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol.2, No. 1, (2014) 1-9.
- Rahmatika, D., Ludfi, A., & Wahyuddin, A. (1866). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pada PT Detato Mitraindo Buana di Tangerang*. 385–398.
- Raldianingrat, W., & Wahyuddin, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan*

- Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang J & T Express di Kecamatan Unaaha. 3, 8036–8045.*
- Saputro, H., & Prasetyo, A. (2014). Pengaruh Etos Kerja Islam Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Waroeng Steak&Shake di Surabaya. *JESTT.1(3)*.
- Suasana, D. (2008). Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Sikap Karyawan Bagian Akuntansi dalam Perubahan Organisasi (Studi Kasus pada Bank Umum Non Syariah di Wilayah Eks Keresidenan Banyumas Jawa Tengah. *JAA, 12 No 1*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sultan, Z., & Kurniawan, T. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Etika Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah Megafirst Pada Pt. Bank Mega Tbk. (PERSERO) (Studi Empiris Pada Kantor Cabang Pembantu Makassar Veteran Selatan). *YUME: Journal of Management, 2(3)*.  
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume%0APENGARUH>
- Sunardi, D. (2014). Etos Kerja Islami. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Jakarta, 1(1)*.
- Sundosia, I., & Rahayu, E. (2022). Pengaruh Penerapan Etos Kerja Islam terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Pelayanan Akademik Fakultas Dakwah UIN KHAS Jember. *Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman, 2(4), 37–47*.
- Syahrial, M. (2021). Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al Qur'an dan Hadist). *Jurnal Indra Tech*.
- Tasmara, T. (2002). *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Gema Insani Press.
- Tiara Nursiva, R., & Tiara Nursiva, R. (2021). The Effect Of Service Quality On Member Satisfaction Mediated By Cooperative Image: Indonesia. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Perkantoran, Dan Akuntansi - JPEPA, 2(2), 199-217*. Retrieved from <http://pub.unj.ac.id/index.php/jpepa/article/view/252>
- Timur, Y. P., Ratnasari, R. T., Pitchay, A. A., & Jamilu, U. (2023). Public Perception Of Amil Zakat Institutions In Indonesia: Insight Discovery From Machine Learning. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Islam, 9(2)*.
- Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang *pengelolaan zakat*.
- Yunanto, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Karyawan Biro Administrasi Umum terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Akademika, 15(2), 99–104*.
- Wahyuni, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Etos Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Sengon Kabupaten Jombang. *IJEN: Indonesian Journal of Economy and Education Economy, 01(01), 65–76*.