

**PENGARUH PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*  
(GCG) TERHADAP KEPUASAN *MUZAKKI* PADA BADAN AMIL  
ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN REJANG  
LEBONG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)  
Dalam Ilmu Perbankan Syari'ah



OLEH:

**CANTIKA WULANDARI**  
**NIM. 14631067**

**JURUSAN PERBANKAN SYARI'AH**  
**FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(IAIN) CURUP**  
**2019**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP**  
**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**  
Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119  
Website: <http://www.iaincurup.ac.id>, email: [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id)

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada  
Yth. Bapak Rektor IAIN Curup  
Di  
Curup

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah diadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat skripsi saudara **Cantika Wulandari** yang berjudul **“Pengaruh Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong”** sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

**Pembimbing I**

**Hardjizon, M.Ag**  
NIP. 197207112001121002

**Pembimbing II**

**Fitmawati M.E**  
NIP.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119  
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email [fakultas syariah dan ekonomi islam@gmail.com](mailto:fakultas syariah dan ekonomi islam@gmail.com)

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor : **35b** /In.34/FS/PP.00.9/05/2019

Nama : **Cantika Wulandari**  
NIM : **14631067**  
Fakultas : **Syari'ah dan Ekonomi Islam**  
Prodi : **Perbankan Syariah**  
Judul : **Pengaruh Prinsip *Good Corporate Governace* (GCG) Terhadap  
Kepuasan *Muzakki* Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)  
Kabupaten Rejang Lebong**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup,  
pada:

Hari/Tanggal : **Selasa, 27 November 2018**  
Pukul : **08.00 – 09.30 WIB**  
Tempat : **Ruang 1 Gedung Munaqosah Syariah IAIN Curup**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Syariah.

**TIM PENGUJI**

Ketua,

Sekretaris,

  
**Hardirizon, M.Ag**

**NIP 19720711 200112 1 002**

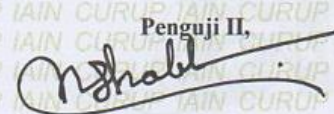
  
**Albuhari, M.H.I**

Penguji I,

Penguji II,

  
**Busra Febriyarni, M. Ag**

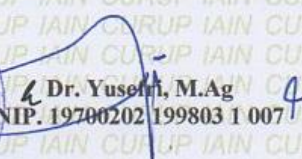
**NIP 19740228 200003 2 003**

  
**Muhammad Sholihin, S.E.L, M.Si**

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam



  
**Dr. Yusef, M.Ag**  
**NIP. 19700202 199803 1 007**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Cantika Wulandari  
**NIM** : 14631067  
**Fakultas** : Ekonomi & Bisnis Islam  
**Jurusan** : Perbankan Syari'ah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "*Pengaruh Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong*" belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali tertulis diakui atau dirujuk dalam skripsi ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 26/07/2018  
Penulis



**Cantika Wulandari**  
**NIM: 14631067**

## KATA PENGANTAR



Subhanallah walhamdu lillah wa Laailaaha illallah wallahu Akbar. Segala puji dan rasa syukur bagi Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik. Shalawat beserta salam semoga selalu tercurah untuk Nabi Besar Muhammad Saw, keluarga, dan sahabatnya, berkat beliau saat ini kita berada pada zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Adapun skripsi ini berjudul **“Pengaruh Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Kepuasan *Muzakki* Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong”** yang disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat sarjana (S.1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Fakultas Syari’ah dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syari’ah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sehingganya skripsi ini bukan semata-mata hasil usaha penulis sendiri. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memberikan sumbangsih dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Rahmad Hidayat, M.Pd., M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag, Dekan Fakultas Syari'ah & Ekonomi Islam IAIN Curup sekaligus Penasehat Akademik yang selalu bersedia memberi nasehat khususnya dalam proses akademik penulis.
3. Bapak Khairul Umam Khudori, M.E.I, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.
4. Bapak Hardivizon, M.Ag dan Ibu Fitmawati M.E selaku dosen pembimbing I dan II, yang telah membimbing serta mengarahkan penulis, terima kasih atas dukungan, doa, waktu, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Busra Febriyarni, M.Ag dan Bapak Muhammad Solihin, M.Si selaku dosen penguji I dan II, yang telah memberi kritik dan saran serta mengarahkan penulis dalam memperbaiki skripsi ini.
6. Ketua beserta staf perpustakaan IAIN Curup, terimakasih atas kemudahan, arahan, dan bantuannya kepada penulis dalam memperoleh data-data kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada kepala dan staf BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu guna memberikan informasi, data, yang penulis butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Sebagian *Muzakki* BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong atas bantuannya sebagai informan dalam skripsi.
9. Segenap dosen Prodi Perbankan Syari'ah khususnya dan karyawan IAIN Curup yang telah membantu masa perkuliahan penulis.

10. Orang tuaku tercinta teruntuk Ayahandaku Mukminin, Ibundaku Nur Cahaya dan kakak-kakaku Riza Wati, Zari, Idris Evandi serta adikku Muslihan Junianto terima kasih telah memberi semangat serta doa kalian.
11. Keluarga FORMADIKSI (Forum Mahasiswa Bidik Misi), UKM. KSEI FoKES (Forum Kajian Ekonomi Syariah), MAPASTA (Mahasiswa Pecinta Alam) IAIN Curup yang telah sedia menjadi tempat pembelajaran organisasi yang penulis dapatkan, mengesankan dan begitu luar biasa, terima kasih.
12. Teman-teman seperjuangan Jurusan Perbankan Syari'ah angkatan 2014 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dorongan dan bantuannya. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis juga sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun terutama dari para pembaca dan dari dosen pembimbing. Mungkin dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Atas kritik dan saran dari pembaca dan dosen pembimbing, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga dapat menjadi pembelajaran pada pembuatan karya-karya lainnya dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca. *Aamiin Ya Rabbal'alamin.*

***Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh..***

Curup,            201  
Penulis

**Cantika Wulandari**  
**NIM. 14631067**

# MOTTO

Dan barang siapa yang bersungguh-sungguh sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri (Qs. Al-Ankabut: 6)

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ

[wa man jaahada fainnamaa yujaahidu linafsihi ]

“

Allah ialah sahabat terbaik ketika semua tak mampu memahami.

Ia memberikan solusi bukan hanya menasehati, berupa bukti

dengan memberi yang di butuhi bukan yang dikehendaki.

(Cantika Wulandari)

”



# PERSEMBAHAN

## *Bismillaahirrahmaanirrahiim*

Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu  
Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah  
Bacalah, dan Tuhanmulah yang maha mulia  
Yang mengajar manusia dengan pena,  
Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya (QS: Al-'Alaq 1-5)  
Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan ? (QS: Ar-Rahman 13)  
Ya Allah,

Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia, dan bertemu orang-orang yang telah memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah memberi warna-warni kehidupanku, ku bersujud dihadapanmu,  
Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai di penghujung awal perjuanganku  
Segala puji bagi Mu Ya Allah,  
Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang  
Kupersembahkan karya kecil ini dengan penuh Rahmat-Nya serta penuh rasa Syukur kepada-Nya,  
kepada orang-orang yang selalu setia dan mendukungku dalam keadaan apapun.

## *Teruntuk*

Ayahanda & Ibunda tercinta (Makminin & Nur Cahaya), yang tiada pernah hentinya memberiku do'a, dorongan, semangat, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tiada tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani rintangan yang ada di hadapanku..ayah,, ibu,, terimalah kado kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu.

Kakakku (Zari, Idris, Efrizal, Rudini) dan Mbakku (Riza, Tita, Titik, Wiwi), serta adikku (Muslihan) Dalam setiap langkahku aku berusaha mewujudkan harapan-harapan yang kalian impikan atas diriku.

terimakasih atas do'a dan dukungan yang telah kalian berikan untukku .  
keponakanku tersayang (Nafis, Ragil, Elisia, Fathan) cahaya semangatku untuk membangun motivasi masa depan

*hidupku terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan Allah dan orang lain, tiada tempat terbaik untuk berkeluh kesah selain bersama sahabat-sahabat terbaikku (Ade Okta SA, Lia Isnaini, Reni Erliani, Reza Verinoca,) terimakasih kuucapkan kepada teman sejawat saudara seperjuangan. Buat seseorang yang masih menjadi rahasia illahi, yang pernah singgah (R) Ataupun yang belum sempat berjumpa, terimakasih buat semua yang pernah tercurah untukku.*

Seluruh dosen Jurusan Perbankan Syari'ah  
yang telah ridho memberikan ilmu serta pengalaman yang sangat berharga,  
terkhusus untuk Bapak Yusefri, Bapak Noprizal, Bapak Hardivizon, Bapak Muhammad Solihin, Bunda  
Fitmawatih  
Bunda Dwi Sulastyawati serta Bunda Busra Febriyarni.  
Terima kasih atas doa dan dukungan selama ini.

Suluruh keluarga besar Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong,  
Lautan terima kasih atas kesempatan dan pengalamannya.

Keluarga FORMADIKSI (Forum Mahasiswa Bidik Misi), UKM. KSEI FoKES (Forum Kajian Ekonomi Syari'ah),  
MAPASTA (Mahasiswa Pencinta Alam Stain Curup), KPM Bukit Sari (Kelompok Pengabdian Masyarakat desa  
Bukit Sari), melalui ukhuwah islamiyah ini Allah izinkan berbagi suka duka dengan kalian. Barakallah fiikum.

Keluarga Perbankan syari'ah angkatan ke-1Th. 2018, terima kasih perjuangan hebat bersama semoga sukses menyertai kita.

Teruntuk Almamaterku

**PENGARUH PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG)  
TERHADAP KEPUASAN *MUZAKKI* PADA BADAN AMIL ZAKAT  
NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN REJANG LEBONG**

**Cantika Wulandari  
14631067**

**Abstrak:** Zakat merupakan salah satu pilar keagamaan yang bertujuan untuk menurunkan tingkat kemiskinan dan meningkatkan keadilan serta kesejahteraan masyarakat dengan semakin meningkatnya potensi zakat. BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong yang merupakan satu-satunya lembaga keuangan non bank yang terkhusus mengelolah dana ZIS dituntut untuk semakin professional dan amanah (*accountability*) dan transparan. *Good Corporate Governance* merupakan serangkaian system yang membentuk kinerja yang *accountability* dan *transparency*, dimana didalam dunia perzakatan mempunyai tujuan yang tidak sedikit akan tetapi salah satunya yakni untuk kepentingan *muzakki* terkait dengan kepuasan *muzakki*. Mengingat pentingnya kepuasan *muzakki* didalam sistem perzakatan, maka penelitian ini memaparkan hasil yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial serta mengetahui manakah antara Prinsip *good corporate governance* yang terdiri dari prinsip *transparency* dan *accountability* yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong.

Penelitian lapangan (*field research*) ini menggunakan pendekatan kuantitatif-kualitatif (Penelitian Gabungan), dengan strategi *eksplanatoris sekuensial* dan tingkat ekspalanasi asosiatif yang menekankan pada penjelasan hubungan antara variabel independen yang berupa *good corporate governance* dengan variabel dependen yakni kepuasan *muzakki* dan dilanjutkan dengan *In-depth Interview* (wawancara) sebagai penguatan data dan hasil yang diperoleh. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer berupa hasil kuesioner dari 30 responden yang merupakan *muzakki* BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong. Sedangkan data sekunder berupa wawancara serta penelitian terdahulu dari jurnal maupun skripsi sebagai data pendukung dalam penelitian ini.

Temuan dari penelitian ini adalah: (1) Terdapat hubungan yang signifikan secara parsial antara *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong khususnya hanya pada variable *transparency*; (2) Terdapat hubungan yang cukup signifikan secara simultan antara *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong, (3) serta didapatkan bahwa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan *muzakki* adalah prinsip *transparansy* yang di buktikan oleh nilai keofisien beta *transparency* (0.298) > *accountability* (0.098) yang diperkuat dengan hasil dari *In-depth Interview*.

**Kata Kunci:** *Good Corporate Governance*, kepuasan *muzakki*, BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Kajian Kepustakaan.....	8
H. Metodologi Penelitian .....	12
I. Sistematika Penulisan.....	31

**BAB II TEORI DAN KERANGKA PIKIR.....33**

A. <i>Good Corporate Governance</i> .....	33
1. pengertian <i>Good Corporate Governance</i> .....	33
2. Prinsip <i>Good Corporate Governance</i> .....	35
3. Tujuan <i>Good Corporate Governance</i> .....	38
B. Kepuasan <i>Muzakki</i> .....	38
1. Definisi Kepuasan Pelanggan ( <i>Muzakki</i> ) .....	38
2. Tipe-tipe Pelanggan .....	41
3. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	43
4. Tujuan Pengukuran Kepuasan .....	45
B. Kerangka Pikir .....	45

**BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI.....47**

A. Sejarah Singkat Badan Amil Zakat Nasional .....	47
B. Visi dan Misi Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong .....	50
1. Visi .....	50
2. Misi .....	50
C. Kegiatan Pokok Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong .....	50
1. Penghimpunan .....	51
2. Penyaluran .....	52
3. Penerima Dana .....	52
4. Bidang Sasaran Program .....	53
5. Bentuk dan Sifat Penyaluran .....	53
6. Pengeluaran Dana .....	54
7. Pertanggungjawaban .....	55
8. Pengolaan Saldo Dana .....	55
D. Program Kerja Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong .....	56

1. Rejang Lebong Cerdas .....	56
2. Rejang Lebong Taqwa .....	56
3. Rejang Lebong Sehat .....	57
4. Rejang Lebong Makmur .....	57
5. Rejang Lebong Peduli .....	57
F. Tugas Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong .....	58
1. Ketua BAZNAS.....	58
2. Wakil Ketua I (Bidang Pengumpulan Zakat) .....	58
3. Wakil Ketua II (Bidang Pendistribusian dan Daya Guna) .....	59
4. Wakil Ketua III (Bidang Keuangan) .....	60
5. Wakil Ketua IV (Bidang Administrasi Umum dan Kesekretariatan).....	61
6. Tugas dan Fungsi Staf .....	62
a. Staf Pengumpulan Zakat .....	62
b. Staf Bidang Distribusi dan Daya Guna .....	62
c. Staf Bidang Keuangan (Bendahara Kas).....	62
d. Staf Bidang Administrasi dan Kesekretariatan .....	63
e. Bagian <i>Surveyor</i> .....	64
f. Bagian Kebersihan dan Penjaga Kantor .....	64
G. Struktur Organisasi.....	65
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>
A. Data Kuantitatif .....	66
1. Karakteristik Responden .....	66
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	67
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	69
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
2. Hasil Penelitian.....	72
a. Uji Validitas dan Reabilitas.....	72
b. Analisis Data Kuantitatif .....	74
1) Uji Asumsi Klasik .....	74

2) Uji Regresi Linier Berganda.....	79
3) Analisis Koefisien Determinasi .....	81
4) Uji Hipoteis.....	82
a) Uji F (Simultan).....	82
b) Uji t (Parsial) .....	83
B. Data Kualitatif .....	86
1. Demografi Partisipan.....	86
2. Kepuasan <i>Muzakki</i> Terhadap BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong .....	87
a. Pandangan <i>Muzakki</i> Terhadap <i>Transparancy</i> .....	89
b. Pandangan <i>Muzakki</i> Terhadap <i>Accountability</i> .....	90
c. Kepuasan <i>Muzakki</i> Pada Badan Amil Zakat Nasional .....	91
C. Pembahasan.....	93
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>100</b>
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>106</b>
<b>BIODATA PENULIS</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

1.1	Kerangka Korelasional .....	19
2.1	Kerangka Pikir.....	46
3.1	Struktur Organisasi BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong .....	65
4.9	Uji Normalitas Data Grafik <i>P-Plot</i> .....	78



## DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

3.1	Periode Kepengurusan BAZNAS .....	49
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
4.2	Responden Berdasarkan Umur .....	67
4.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	69
4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
4.5	Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y .....	72
4.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y .....	73
4.7	Hasil Uji Multikolinearitas .....	75
4.8	Uji <i>Durbin Watson</i> .....	76
4.10	Uji <i>Kolmogrov-Smirnov</i> .....	79
4.11	Hasil Regresi Linier Berganda .....	80
4.12	Koefesien Determinasi .....	81
4.13	Uji F Hitung (Simultan) .....	82
4.14	Uji t Hitung (Parsial) .....	84
4.15	Profil Partisipan .....	86
4.16	Koefesien Beta .....	97

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram

Halaman

4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
4.2	Responden Berdasarkan Umur .....	68
4.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	70
4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	71

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Zakat dalam ajaran Islam merupakan salah satu sendi utama keislaman seseorang sebagaimana pilar (rukun) Islam lainnya yakni syahadat, shalat, puasa dan berhaji ke *baitullah*. Dalam posisi tersebut zakat dianggap sebagai *ma'lûm min al dîn biddharûrah* atau diketahui adanya secara otomatis dan merupakan bagian mutlak dari keislaman seseorang.<sup>1</sup>

Dilihat dari sisi pembangunan kesejahteraan umat, zakat juga merupakan ibadah *maaliyah ijtima'iyah* yang memiliki posisi yang sangat penting, strategis dan menentukan. Sebagai suatu ibadah pokok, zakat sangat asasi dalam Islam dan termasuk salah satu rukun (rukun ketiga) dari lima rukun Islam. Zakat merupakan sejenis *sodaqoh* yang wajib hukumnya untuk di kumpulkan dan di distribusikan sesuai dengan ketentuan Islam yaitu dibagikan ke delapan kelompok asnaf, diantaranya: fakir, miskin, *amil*, *mu'allaf*, *gharimin*, *budak*, *sabilillah*, *ibnu sabil*.<sup>2</sup>

Disebutkan pula tujuan dari pengelolaan zakat bagi organisasi zakat berdasarkan peraturan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan, dengan menggunakan sistem tata kelola yang baik

---

<sup>1</sup> Mustolih Siradj, Bimas Islam, *Jalan Panjang Legislasi Syariat Zakat di Indonesia: Studi terhadap Undang-Undang Nomor 23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat*, (Jakarta: JBI, Vol.7, No.3, 2014), h. 5

<sup>2</sup> Umrotul Khasanah, *Manajemen Zakat Modern* (Malang: UIN-MALIK PRESS, 28 Maret 2010), hlm. 15-16

berupa transparansi, akuntabilitas, dan bersih, sudah pasti akan memberikan dampak positif bagi *mustahiq*, *muzzaki*, dan organisasi zakat itu sendiri.

Potensi zakat di Indonesia cukup besar karena mayoritas penduduk Indonesia adalah umat muslim, dan Indonesia juga merupakan Negara dengan jumlah lembaga syari'ah dan ormas-ormas keagamaan terbesar. Bambang Sudibyo selaku ketua Badan Amil Zakat Nasional menjelaskan, bahwa potensi zakat di Indonesia meningkat setiap tahunnya, pada tahun 2010 diperoleh sekitar Rp 217 triliun dan terus mengalami peningkatan hingga pada tahun 2016 jumlah zakat menyentuh angka Rp 286 triliun.<sup>3</sup>

Mengingat BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong yang merupakan lembaga zakat dalam pengelolaan dana zakat. BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong memungut zakat tidak hanya zakat profesi dari gaji pegawai negeri sipil (PNS) beragama Islam yang berada di lingkungan pemerintahan Kabupaten Rejang Lebong. BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong dituntut untuk profesional dalam memenuhi hak serta kewajiban guna memperoleh kepuasan *muzakki* baik yang aktif maupun *muzakki* yang pasif.

Dalam observasi di BAZNAS berdasarkan informasi dari bapak Muhammad Muhajirin selaku pegawai BAZNAS Rejang Lebong, BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong telah menerapkan sistem transparansi kepada para *muzakki*, yaitu setiap ada kegiatan BAZNAS seperti penyaluran dana zakat ke *mustahiq* itu selalu di publikasikan melalui media cektak seperti RB, RPP, Curup Ekspres, dan melalui *website* resmi BAZNAS seperti *Facebook*,

---

<sup>3</sup> Tahta Aidilla, Zakat dan Potensinya untuk Indonesia di 2017." Republika, 26 desember 2017

*WhatsApp*, dan lain-lain. Bahkan setiap penghimpunan dan penyaluran itu di laporkan dan publikasikan ke dinas instansi, baik yang menyangkut jumlah, waktu dan tempatnya pasti dipublikasikan. Penerapan sistem tersebut sama halnya dengan penerapan prinsip *good corporate governance* yang terfokus pada dua prinsip yakni *Transparancy* dan *Accountability*.

*Good Corporate Governance* merupakan kelola perusahaan yang sehat. *The Organization of Economic Corporate and Development (OECD)* Mendefinisikan *Corporate Governance* sebagai serangkaian hubungan antara manajemen perusahaan, pengurus, pemegang saham, dan semua pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan (*stakeholder*).<sup>4</sup> Mr. Wolfensohn, Presiden Bank Dunia telah menyimpulkan bahwa tujuan dari *corporate governance* adalah untuk mewujudkan keadilan, transparansi, dan akuntabilitas.<sup>5</sup> Sistem *good corporate governance* dapat mewujudkan pengelolaan lembaga zakat yang mendorong terbentuknya pola kerja manajemen yang bersih, profesional, dan transparansi. *Good corporate governance* memberikan tata kelola yang baik dalam lembaga zakat hal ini menjadi penting dalam pembaruan zakat untuk meyakini bahwa zakat yang mereka bayarkan digunakan secara efisien atau tepat sasaran.<sup>6</sup>

Dengan demikian menimbulkan pertanyaan bagi penulis apakah terdapat pengalaman yang diperoleh *muzakki* dari prinsip tata kelola perusahaan yang

---

<sup>4</sup> M. Umer Chapra dan Habib Ahmed, *Corporate Governance Lembaga Keuangan Syari'ah*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), h.17

<sup>5</sup> *Ibid.*, h. 18

<sup>6</sup> Hana Septi Kuncaraningsih, "Membangun Profesionalisme Keilmuan", *Good Corporate Governance dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional*, Ed. Januari-Juni (2015), h.98

diterapkan BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong dan menimbulkan pengaruh terhadap kepuasan *muzakki* menggunakan jasa BAZNAS tersebut dalam hal mengelolah serta menyalurkan zakat yang mereka keluarkan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian di BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong guna mengetahui apakah terdapat pengaruh, dan seberapa besar pengaruh yang timbul akibat dari prinsip tata kelola perusahaan tersebut yang tentunya berkaitan dengan prinsip tata kelola *good corporate governance* (*Transparancy* dan *Accountability*).

Mengingat pentingnya prinsip tata kelola perusahaan yang sehat dari suatu perusahaan/ lembaga khususnya BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong untuk mencapai efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat yang optimal, maka muncul hal yang menarik untuk dijadikan bahan penelitian. Dengan hal tersebut maka penulis menarik judul penelitian yang berjudul, **“Pengaruh Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Kepuasan *Muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis sampaikan diatas dapat diperoleh analisis mengenai identifikasi masalah yang ada, yakni penerapan prinsip *Good Corporate Governance* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong apakah menimbulkan dampak terhadap kepuasan *muzakki* berdasarkan pengalaman yang *muzakki* dapatkan.

### C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis hanya akan membahas pengaruh *good corporate governance* terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS. Sedangkan objek data dalam penelitian ini adalah:

1. Dalam penelitian ini dibatasi pada variabel *Good Corporate Governance* yakni dengan atribut variabel yang berupa *Transparency* dan *Accountability* sebagai variabel independen yang diperoleh dari konsep kinerja BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong. Dengan demikian untuk melihat pengaruhnya terhadap kepuasan *muzakki* sebagai variabel dependen, maka penulis merujuk kepada *muzakki* BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.
2. *Muzakki* BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong yang telah menjadi *muzakki* baik dari tahun 2011 diawal BAZNAS beroperasi hingga *muzakki* yang baru bergabung menjadi *muzakki* di tahun 2016 bahkan di tahun 2017.

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas yang telah penulis kemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh secara parsial variabel *good corporate governance* yang terdiri dari prinsip *Transparency* dan *Accountability* terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong?

2. Apakah terdapat pengaruh secara simultan variabel *good corporate governance* yang terdiri dari prinsip *Transparency* dan *Accountability* terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong?
3. Manakah dari variabel *good corporate governance* yang terdiri dari prinsip *Transparency* dan *Accountability* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur pengaruh secara parsial variabel *good corporate governance* yang terdiri dari prinsip *Transparency* dan *Accountability* terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong?
2. Untuk mengukur pengaruh secara simultan variabel *good corporate governance* yang terdiri dari prinsip *Transparency* dan *Accountability* terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong?
3. Untuk mengukur Manakah dari variabel *good corporate governance* yang terdiri dari prinsip *Transparency* dan *Accountability* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong?



## F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan di peroleh atas penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
  - a. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan ilmu pengetahuan serta sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) khususnya pada jurusan perbankan syari'ah.
  - b. Bagi civitas akademik, penelitian ini diharapkan akan menjadi sumber referensi dan rujukan dalam menunjang penulisan-penulisan ilmiah serta dapat menjadi perbandingan bagi penulis lain dalam karya ilmiah nya.
2. Secara Praktis
  - a. Bagi BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong, dapat dijadikan masukan kepada *amil* BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong selaku pengelola, sebagai bahan evaluasi dengan diketahuinya dua prinsip dari *Good Corporate Governance* yang perlu di tingkatkan untuk meningkatkan kepuasan bagi *muzakki*, pemerintah, masyarakat luas, dan pengelola, yang nantinya akan berdampak menjadi suatu kepercayaan dalam jangka waktu panjang.
  - b. Bagi Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam, diharapkan nantinya dapat membentuk suatu jalinan kerjasama yang baik antara Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam dengan BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.

## G. Kajian Kepustakaan

### 1. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Untuk dapat memecahkan masalah dan mencapai tujuan sebagaimana diungkapkan di atas, perlu dilakukan kajian kepustakaan guna mendukung hasil penelitian dan agar dapat diperoleh hasil yang maksimal sebagaimana yang diharapkan. Adapun beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan tema penelitian ini.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Indria Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah dalam Jurnal Ekonomi Islam yang berjudul “ *Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi, dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi pada LAZ Rumah Zakat)*”. Dengan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen yaitu kepuasan *muzakki* dan transparansi mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas *muzakki*. Sedangkan variabel independen akuntabilitas tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas *muzakki*.<sup>7</sup> Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah penelitian tersebut melihat pengaruh kepuasan *muzakki* serta dua prinsip dari *good corporate governance* (*transparency, dan akuntabilitas*) terhadap loyalitas *muzakki*. Sementara dalam penelitian ini membahas pengaruh *good*

---

<sup>7</sup> Indria Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah, “*Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi, dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)*”, (Banten: Jurnal Ekonomi Islam, Vol.7 No. 2, Juli-Desember 2016), h. 215

*corporate governance* terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Sutomo, Mukhamad Najib, dan Setiadi Djohar yang dituangkan dalam bentuk jurnal yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta)*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa empat dimensi yaitu *Compliance*, *Assurance*, *Realiability*, *Empathy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil Analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa atribut pelayanan harus ditingkatkan kinerjanya yaitu permasalahan zakat diselesaikan dengan cepat dan segera serta karyawan merespon dan menindak lanjuti keluhan kesah yang ada. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan *muzakki* mempengaruhi loyalitas dan nilai indeks kepuasan *muzakki* sebesar 82,34% yang berarti bahwa *muzakki* telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tingkat loyalitas *muzakki* sebesar 84,7% yang berarti *muzakki* loyal kepada LAZ PKPU Yogyakarta.<sup>8</sup> Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah penelitian tersebut melihat pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas *Muzakki*. Sementara dalam penelitian ini membahas pengaruh *good corporate governance* terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.

---

<sup>8</sup> Sutomo, Mukhamad Najib, dan Setiadi Djohar, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta)*” *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, (Fakultas Ekonomi dan Manajemen IPB, Jawa Barat Vol.3 No.1, Januari 2017) h.69

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Hana Septi Kuncaraningsih dalam skripsinya yang berjudul “*Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Kepuasan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Sleman Yogyakarta*” Dengan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari penerapan *good corporate governance* (*Transparency, Accountability, Responsibility, dan Fairness*) terhadap kepuasan *muzakki* di BAZNAS Kabupaten Sleman yakni sebesar 16,3%, sedangkan 83,7% merupakan pengaruh dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.<sup>9</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis berupa teknik analisis yang digunakan karena pada penelitian yang dilakukan penulis menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, kemudian prinsip *good corporate governance* yang digunakan juga berbeda karena dalam penelitian yang dilakukan penulis hanya menggunakan dua prinsip *good corporate governance* (*Transparency dan Accountability*). Sehingga dengan demikian pengaruh yang akan diteliti akan menghasilkan hasil penelitian yang berbeda.

Dengan demikian dari penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian yang baru dan orisinal karena berbeda dengan penelitian terdahulu meskipun memiliki kesamaan tema, serta belum ada penelitian yang menggunakan variabel

---

<sup>9</sup> Hana septi Kuncaraningsih, *Pengaruh Good Corporate Governance terhadap kepuasan Muzakki pada BAZNAS Kabupaten Sleman.*” Skripsi. (Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2014), h. 88

dependen yang sama persis dalam hal kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.

## 2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah penjelasan sementara tentang suatu tingkah laku, gejala-gejala, atau kejadian tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Jadi hipotesis merupakan rumusan jawaban sementara yang harus diuji kebenarannya dengan data yang dianalisis dalam kegiatan penelitian.<sup>10</sup> Dikatakan sebagai jawaban sementara karena belum didasarkan pada fakta empiris yang akan diperoleh melalui pengumpulan data dan analisa data. Maka dapat diajukan suatu hipotesis yang masih memerlukan pengujian untuk kebenarannya.

Penelitian ini menggunakan pengujian *two or more tails*/dua arah (ada kemungkinan dan tidak ada kemungkinan hubungan), dengan demikian  $H_0$  (hipotesis nol) dan  $H_a$  (hipotesis alternatif) yang menjadi hipotesis sebagai berikut:

a.  $H_0$  = Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel *Transparancy* secara parsial terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.

$H_a$  = Terdapat pengaruh signifikan variabel *Transparancy* secara parsial terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, h.56

b.  $H_0$  = Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel *Accountability* secara parsial terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.

$H_a$  = Terdapat pengaruh signifikan variabel *Accountability* secara parsial terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.

c.  $H_0$  = Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel *Transparency* dan *Accountability* secara simultan terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.

$H_a$  = Terdapat pengaruh signifikan variabel *Transparency* dan *Accountability* secara simultan terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.

## H. Metodologi Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatif. Penelitian jenis eksplanatif ialah penelitian yang berupaya untuk menjelaskan mengapa suatu fenomena atau gejala sosial dapat terjadi yang tujuannya untuk memberikan bukti-bukti yang mendukung atau menentang penjelasan atau prediksi akan terjadinya suatu gejala sosial serta menentukan akurasi sebuah prinsip atau teori.<sup>11</sup>

Jenis penelitian ini dilihat dari tingkat eksplanasi merupakan jenis asosiatif. Jenis penelitian asosiatif adalah jenis penelitian yang bersifat

---

<sup>11</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder) Edisi Revisi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 17

mencari hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini berupa prinsip *Good Corporate Governance* mempengaruhi kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong baik secara parsial maupun secara simultan.<sup>12</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel non parametrik. Adapun statistika non parametrik digunakan jika data yang di analisis berskala nominal atau ordinal dan distribusi datanya tidak mengikuti distribusi normal.<sup>13</sup>

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif-kualitatif (Penelitian Gabungan), dalam bentuk *sekuensial*, dimana peneliti menggunakan kedua penelitian secara berurutan. Pada tahap pertama peneliti dapat menggunakan penelitian kuantitatif, kemudian dilanjutkan dengan penelitian kualitatif dan sebaliknya.<sup>14</sup> Dengan menggunakan strategi *eksplanatoris sekuensial*, yakni penelitian gabungan setelah melakukan analisis data kuantitatif, dan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut dan mendalam tentang hasil temuan dilanjutkan dengan menggunakan penelitian kualitatif.<sup>15</sup>

Metode kuantitatif-kualitatif menurut Suharsimi Arikunto yang dikutip oleh Yuliandi Ilham merupakan sebuah penelitian kuantitatif (primer)

---

<sup>12</sup> Sukarman Syarnubi, *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, (Bengkulu: LP2 STAIN Curup, 2011), h. 21

<sup>13</sup> Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.120

<sup>14</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2014), h.436

<sup>15</sup> *Ibid.*,

yang menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran data, serta penampilan hasilnya dan menarik sebuah kesimpulan dari suatu deskripsi secara keseluruhan.<sup>16</sup> Adapun data kuantitatif yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu data-data yang telah dilakukan dalam mengukur pengaruh *Good Corporate Governance (Transparency dan Accountability)* terhadap kepuasan *muzakki* BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong yang nantinya terbentuk dalam sebuah tabel dan klasifikasi dari setiap komponennya, dan data yang diperoleh melalui data primer yang terdiri dari uraian jawaban hasil kuisisioner dari responden serta analisis kritis dari peneliti mengenai fakta yang ditemukan di lapangan. Sedangkan yang menjadi data kualitatif dalam penelitian ini yaitu data sekunder yang bersumber dari hasil pengumpulan data yang diinterpretasikan kedalam kata-kata nantinya sebagai pelengkap sehingga tersusun sekripsi ini secara keseluruhan.

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah pada *muzakki* Badan Amil Zakat Nasional, yaitu BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini ialah karena BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong merupakan satu-satunya BAZNAS yang ada di daerah Rejang Lebong ini yang memiliki jumlah *muzakki* yang cukup signifikan, karena *muzakki* tidak hanya berasal dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) saja melainkan dari hal lainnya seperti seseorang yang memiliki usaha kuliner yang menyalurkan

---

<sup>16</sup> Yuliandi Ilham, *Efektifitas Kinerja dengan Konsep Balanced Scorecard dalam Perspektif Pelanggan pada BMT Al-Fath Ikmi di Tangerang Selatan*.”Sekripsi. (Fak. Ilmu Dakwa dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2014), h. 29



zakat malnya ke BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong, salah satu contohnya rumah makan pancur, salah satu rumah makan yang ada di Kabupaten Rejang Lebong.

### 3. Objek Penelitian

#### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada satu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.<sup>17</sup> Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah *muzakki* BAZNAS Rejang Lebong.

#### b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.<sup>18</sup> Teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan adalah teknik *nonprobability sampling* yang merupakan teknik sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unsur populasi yang terpilih menjadi sampel bisa disebabkan oleh faktor kebetulan atau faktor lain yang sebelumnya sudah direncanakan oleh penulis.<sup>19</sup> Adapun teknik yang digunakan dalam *nonprobability sampling* yakni *accidental sampling* yang mana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja *muzakki* yang

---

<sup>17</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, h. 74

<sup>18</sup> *Ibid.*,

<sup>19</sup> *Ibid.*, h. 78

secara kebetulan bertemu dengan penulis dan dapat digunakan menjadi sampel, bila dipandang hal tersebut sesuai sebagai sumber data.<sup>20</sup>

Dalam penelitian ini penentuan ukuran atau jumlah sampel akan merujuk pada teori yang dikemukakan oleh *Roscoe* dalam *Sugiono* yaitu ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai 500 responden dan bila dalam penelitian akan melakukan analisis *multivariate*, misalnya seperti korelasi atau regresi berganda maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.<sup>21</sup> Jadi untuk penelitian ini dengan jumlah 3 variabel, maka jumlah sampel yang diambil yakni  $3 \times 10 = 30$  responden. Dengan kata lain sampel dalam penelitian ini adalah 30 *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.

#### 4. Definisi Operasional

##### a. Deskripsi Variabel

Tata kelola perusahaan (*Corporate Governance*) merupakan konsep yang berkembang dengan pesat pada dekade 1990-an dan telah dipraktikkan secara luas oleh berbagai perusahaan di dunia. Sifat multidisiplin menyebabkan banyak pakar dan lembaga telah mencoba mendefinisikan tata kelola dari beragam sudut pandang. Namun demikian, terdapat benang merah definisi tata kelola, yaitu selalu

---

<sup>20</sup> *Ibid.*, h. 79

<sup>21</sup> *Ibid.*, h. 81

dikaitkan dengan pengarahan dan pengendalian sumber daya perusahaan untuk memenuhi kepentingan pemegang saham dan pemangku lainnya.<sup>22</sup>

*Good Corporate Governance* merupakan kelola perusahaan yang sehat. *The Organization of Economic Corporate and Development (OECD)* Mendefinisikan *Corporate Governance* sebagai serangkaian hubungan antara manajemen perusahaan, pengurus, pemegang saham, dan semua pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan (*stakeholder*).<sup>23</sup>

*Corporate Good Governance* merupakan tata kelola perusahaan yang sehat, *Good Corporate Governance* secara singkat dapat diartikan sebagai seperangkat sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan untuk menciptakan nilai tambah (*value added*) bagi para pemangku kepentingan (*stakeholder*).<sup>24</sup>

Menurut *Carbury Committee* yang dikutip oleh Dewi Hanggraeni *Corporate Good Governance* yaitu:

“seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, pengurus (pengelola) perusahaan, pihak kreditur, pemerintah, karyawan, serta para pemegang kepentingan internal dan eksternal lainnya yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban mereka, atau dengan kata lain suatu sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan.”<sup>25</sup>

---

<sup>22</sup> Dewi Hanggraeni, *Pengelolaan Resiko Usaha*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi, 2010), h. 31

<sup>23</sup> M. Umer Chapra dan Habib Ahmed, *Corporate Governance Lembaga Keuangan Syari'a*.

<sup>24</sup> Hana Septi Kuncaraningsih, *Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Muzakki Pada BAZNAS Kabupaten Sleman*, h. 1

<sup>25</sup> Dewi Hanggaraeni, *Pengelolaan Resiko Usaha*, h. 41

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel independen (X) yakni *Transparency* dan *Accountability* serta 1 (satu) variabel dependen (Y) adalah kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong. Masing-masing deskripsi mengenai variabel akan dijelaskan sebagai berikut:

1) *Transparency* (X<sub>1</sub>)

*Transparency* menurut *Forum for Corporate Governance in Indonesia (FCGI)* yang dikutip oleh Dewi Hanggraeni merupakan yang mewajibkan adanya suatu informasi yang terbuka, tepat waktu, jelas dan dapat diperbandingkan yang menyangkut keadaan keuangan, pengelolaan perusahaan, dan kepemilikan perusahaan.<sup>26</sup>

2) *Accountability* (X<sub>2</sub>)

*Accountability* menurut Fakhri Husein yang di kutip oleh Hana Septi merupakan suatu kepastian penggunaan dana melalui sistem pelaporan zakat.<sup>27</sup>

3) Kepuasan *muzakki* (Y)

Menurut Zeitzmal dan Bitner yang dikutip Dian Puspitasari mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapan sebelum menggunakan jasa tersebut.<sup>28</sup> Philip Kotler memaparkan bahwa

---

<sup>26</sup> *Ibid.*, h. 42

<sup>27</sup> Hana Septi Kuncaraningsih, *Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Muzakki Pada BAZNAS Kabupaten Sleman* h. 22

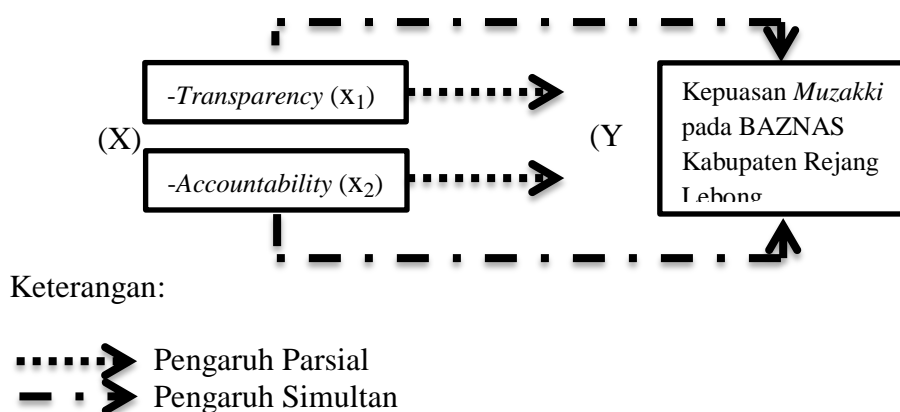
<sup>28</sup> Dian Puspitasari, "*Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Kepuasan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta*", Skripsi, (Fak. Dakwa dan Komunikasi, Universitas Islan Negeri Sunan Kalijaga , Yogyakarta, 2017), h. 18

kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/ jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.<sup>29</sup> Kepuasan *muzakki* pada penelitian ini merupakan perasaan senang atau kecewa yang dialami *muzakki* atas kinerja petugas pengelola zakat pada Badan Amil Zakat.

Untuk menciptakan kepuasan *muzakki* manajemen Badan Amil Zakat harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan *muzakki*. Karena dengan terciptanya kepuasan *muzakki* akan mampu meningkatkan hubungan kemitraan yang baik antara Badan Amil Zakat dengan *muzakki* yang pada akhirnya akan menciptakan kesetiaan *muzakki* sehingga mampu meningkatkan reputasi lembaga dimata publik terutama *muzakki*.

#### b. Kerangka korelasional

Dalam penelitian ini kerangka korelasional disajikan dalam gambar berikut:



<sup>29</sup> Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.

## 5. Jenis Data

Untuk melengkapi penelitian ini maka perlu didukung oleh data yang lengkap dan akurat. Berdasarkan sumbernya, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder, yaitu:

### a. Data Primer

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui media perantara, data primer dihasilkan dari instrumen penelitian, dalam penelitian ini merupakan hasil dari menyebarkan kuesioner kepada *muzakki* BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong untuk memperoleh tanggapan dari *muzakki* terhadap atribut atau indikator penelitian.

### b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini berupa hasil dari kajian pustaka yang mendukung penulisan penelitian ini yang diperoleh dari literatur yang relevan dengan penelitian, disamping itu juga didapat dari data wawancara dengan pihak BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong yang menjadi pendukung data primer.

## 6. Sumber Data

Pada penelitian ini yang merupakan penelitian kuantitatif maka sumber data yang penulis gunakan berupa sumber data dari responden untuk mengetahui tanggapan terhadap kinerja BAZNAS Rejang Lebong. Adapun profil responden akan digunakan untuk mengetahui karakteristik responden,

yang nantinya akan diklasifikasikan ke dalam beberapa karakteristik responden.

#### 7. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data menurut Arikunto yang dikutip oleh Albert Kurniawan adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dipermudah olehnya.<sup>30</sup> Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner/angket. Lembar kuesioner adalah lembar yang berisi pertanyaan atau pernyataan kepada subjek atau responden tujuannya untuk mengetahui pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.

Tujuan dari pembuatan kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan reliabilitas dan validitas setinggi mungkin. Sehingga dengan demikian akan memperoleh informasi yang relevan dan mampu menjawab rumusan masalah dalam penelitian yang penulis sampaikan sebelumnya.

#### 8. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan 4 (empat) teknik pengumpulan data, yakni:

##### a. Observasi

Teknik observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh penulis ialah adanya pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung

---

<sup>30</sup> Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis*, h.27

terhadap objek yang diteliti dengan tidak terstruktur. Adapun pengamatan ilmiah yang dilakukan oleh penulis tentu adanya alat ukur, yang berupa penerapan *Good Corporate Governance* melalui dua Prinsip yakni, *Transparency* dan *Accountability*. Adapun observasi ini dilakukan terlebih dahulu oleh penulis di BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong guna mendapatkan informasi khususnya pada hal-hal terkait dengan prinsip *Good Corporate Governance* yang diterapkan sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan instrumen penelitian.

b. Kuesioner (Angket)

Pada penelitian ini, penggunaan kuesioner merupakan sumber data utama dalam pengumpulan data. Kuesioner yang merupakan alat pengumpul data ini pada umumnya berisikan rangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang akan dijawab oleh responden, ini digunakan untuk mengumpulkan informasi dari responden yang berkaitan dengan penelitian.<sup>31</sup> Tipe skala pengukuran yang digunakan ialah salah satu dari tipe skala sikap yakni skala *linkert*. Skala *linkert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang mengenai kejadian atau gejala sosial.<sup>32</sup> Adapun dalam penelitian ini kuesioner ditujukan kepada *muzakki* BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong dengan kriteria tertentu.

---

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 142

<sup>32</sup> Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h.



c. Wawancara

Wawancara yang dilakukan penulis nantinya akan bersifat sebagai data pendukung, dengan tujuan hasil wawancara dapat bersifat mendukung kuesioner sebagai sumber data utama dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan dengan pihak BAZNAS dan beberapa responden guna memperoleh informasi secara mendalam.

d. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini dibutuhkan guna memperoleh data yang mendukung penelitian ini, seperti sejarah BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong, struktur organisasi, serta data *muzakki*.

e. Kajian Kepustakaan

Dalam kajian pustaka ini penulis membaca, meneliti, mempelajari, memahami bahan-bahan tertulis cetak maupun tidak seperti buku, artikel, jurna-jurnal, *e-book*, internet dan informasi yang tertulis lainnya yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini, seperti tentang BAZNAS secara umum, *Good Corporate Governance*, dan kepuasan *muzakki*. Dalam kajian kepustakaan ini ditujukan untuk mendukung penelitian penulis sebagai data sekunder.

9. Teknik Analisis Data

a. Tahap Analisis Data

1) Uji Validitas

Menurut Riduwan uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat

ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.<sup>33</sup> Adapun alat ukur dalam penelitian ini berupa kuesioner. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk mengetahui apakah masing-masing variabel dalam penelitian ini telah benar-benar mengukur apa yang ingin diukur, maka menggunakan rumus *pearson product moment correlation*, yakni:<sup>34</sup>

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- $r_{\text{hitung}}$  : Koefisien korelasi variabel X dengan variabel Y
- $\sum XY$  : Jumlah dari hasil perkalian antara variabel X dan Y
- X : Skor variabel X
- Y : Skor variabel Y
- N : Jumlah responden

## 2) Uji Reliabilitas

Menurut Riduwan uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan instrumen yang digunakan.<sup>35</sup> Adapun menurut Albert Kurniawan reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.<sup>36</sup> Syarat dalam uji reabilitas untuk instrumen dapat dikatakan

---

<sup>33</sup> Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian (Untuk Mahasiswa S-1, S-2, dan S-3)* [Selanjutnya disebut Riduwan Metopen 1], (Bandung: Alfabeta, 2013), h.73

<sup>34</sup> *Ibid.*

<sup>35</sup> *Ibid.*, h. 74

<sup>36</sup> Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis*, h. 102

reliabel yakni apabila *cronbach alpha* > r tabel ( $Ca > r$  tabel), adapun ketentuan r tabel adalah 0,60. Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan rumus *Alpha Cronbach*, yakni:<sup>37</sup>

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan :

- $r_{11}$  : Nilai Reliabilitas  
 $\sum S_i$  : Jumlah varians skor tiap-tiap item  
 $S_t$  : Varians total  
 K : Jumlah item

### 3) Tahap *Coding*

*Coding* merupakan proses pengkodean data pada kuesioner yang berupa data kualitatif maka akan dikuantifikasikan (dijadikan angka) sehingga data riset dapat di proses dengan menggunakan bantuan SPSS.<sup>38</sup>

### 4) Tahap Reduksi

Mereduksi data yang sesuai dan mampu mendukung atau menjawab permasalahan penelitian dari hasil wawancara.

### 5) Generalisasi

Generalisasi dari signifikansi hubungan secara parsial dan simultan variabel X terhadap variabel Y.

<sup>37</sup> Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, h. 74

<sup>38</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 206

b. Pendekatan Analisis Data

1) Uji Asumsi Klasik

a) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas digunakan untuk menguji suatu model apakah terjadi hubungan yang sempurna atau hampir sempurna antara variabel bebas, sehingga sulit untuk memisahkan pengaruh antara variabel-variabel itu secara individu terhadap variabel terikat. Tujuannya untuk mengetahui apakah antar variabel bebas dalam regresi tersebut tidak saling berkorelasi. Untuk mendeteksinya dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF), dimana menurut Hair et al dalam Duwi Priyanto variabel dikatakan mempunyai masalah multikolinieritas apabila nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,1 atau nilai VIF lebih besar dari 10.<sup>39</sup>

b) Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan di mana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtut waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi. Uji autokorelasi bertujuan mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu ( $e_i$ ) pada periode tertentu dengan variabel

---

<sup>39</sup> Siswandari, *Olah Data Statistik*, Dataolah.blogspot.com, 16 juli 2012

pengganggu periode sebelumnya. Beberapa uji statistik yang dapat digunakan adalah uji Durbin Watson, Uji run test.<sup>40</sup>

c) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji normal P-plot, atau uji *Kolmogorov Smirnov*. Menurut Ghozali yang dikutip Albert bahwa untuk mendeteksi normalitas data dapat juga dengan uji *Kolmogorov Smirnov* dilihat dari nilai residual. Dikatakan normal bila nilai residual yang dihasilkan diatas nilai signifikan yang ditetapkan.<sup>41</sup>

2) Analisis Regresi Linier Berganda

Model ini pada dasarnya menunjukkan hubungan pengaruh yang bersifat linier antara variabel dependen dengan variabel independen. Persamaan regresi dinyatakan dalam bentuk formula:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n + E$$

Dimana:

Keterangan :

Y : Variabel Dependen(tergantung)

A : konstanta yang menunjukkan besar nilai Y bila

---

<sup>40</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, h. 158

<sup>41</sup> *Ibid.*, h. 156-157

nilai  $X=0$

- $b_1-b_n$  : Konstanta yang menunjukkan besar peran  $X$  dalam menentukan besar  $Y$ .
- $X_1-X_n$  : Variabel Independen(bebas)
- $E$  : Error (kesalahan)

dapat diukur dari Goodness of fitnya. Secara statistik, setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik  $f$  dan nilai statistik  $t$ . Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana  $H_0$  ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana  $H_0$  diterima.<sup>42</sup>

### 3) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Albert Kurniawan bahwa koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu semakin besar  $R^2$  semakin baik hasil untuk model regresi tersebut dan semakin mendekati nol maka variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel dependen.<sup>43</sup> Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Untuk menentukan nilai koefisien

---

<sup>42</sup> Husein umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Thesis Bisnis*,(Jakarta: PT RajaGrafindo persada,2009), hlm.181.

<sup>43</sup> Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis*, h. 158

determinasi dinyatakan dengan nilai *Adjusted R Square*. Adapun rumus koefisien determinasi adalah:

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan :

$R^2$  : Koefisien determinasi

R : Koefisien korelasi

#### 4) Uji Hipotesis

##### a) Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $b_i$ ) sama dengan nol. Artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol. Artinya, variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.<sup>44</sup> Rumus t hitung pada analisis regresi adalah:

$$t_{hitung} = \frac{b_1}{Sb_1}$$

Keterangan :

$b_i$  Koefisien regresi variabel  $i$

---

<sup>44</sup> *Ibid.*,

$Sb_i$  Standar error variabel  $i$

Atau dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-k-1}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

R koefisien korelasi parsial

K Jumlah variabel independen

N Jumlah data atau kasus

#### b) Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak di uji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol. Artinya apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol. Artinya, semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.<sup>45</sup>

Tahap-tahap untuk melakukan uji F adalah sebagai berikut:

---

<sup>45</sup> *Ibid.*,



- i) Menentukan hipotesis
- ii) Menentukan tingkat signifikan
- iii) Menentukan F hitung
- iv) Menentukan F tabel
- v) Kriteria pengujian:
  - (1)  $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$
  - (2)  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

F hitung dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

- Keterangan :
- $R^2$  : Koefisien determinasi
  - N : Jumlah data atau kasus
  - K : Jumlah variabel independen

## I. Sistematika Penulisan

Demi untuk memberikan kemudahan pada pembahasan penelitian ini, maka penulis menyusun dalam bentuk sistematika penulisan yang akan diuraikan sebagaimana berikut.

Bab **Pertama**, berupa pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, sistematika penulisan.

Bab **Kedua**, kajian kepustakaan yang memuat kajian kepustakaan mengenai *Good Corporate Governance*, dan kepuasan *muzakki*, kerangka pemikiran.

Bab **Ketiga**, berupa demografi wilayah penelitian pada BAZNAS Rejang Lebong yang termuat di dalamnya sejarah, keadaan umum BAZNAS Rejang Lebong, visi dan misi, tugas dan fungsi, Pelayanan, struktur organisasi.

Bab **Keempat**, hasil penelitian dan pembahasan yang berisi tentang hasil dari penelitian serta pembahasannya.

Bab **Kelima**, penutup yang di dalamnya termuat kesimpulan dan saran. Selanjutnya setelah bab kelima disertakan pula daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

## BAB II

### TEORI DAN KERANGKA PIKIR

#### A. *Good Corporate Governance*

##### 1. Pengertian *Good Corporate Governance*

Tata kelola perusahaan atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *Good Corporate Governance*,<sup>46</sup> merupakan istilah yang telah dikenal secara luas sejak dua dekade terakhir ini. Tetapi cabang-cabang dari *Corporate Governance* belum sepenuhnya dapat didefinisikan dengan jelas meskipun sejumlah literatur telah banyak didefinisikan, tetapi beberapa definisi tersebut berbeda satu sama lain, bergantung pada kecenderungan pihak yang mendefinisikan.

Adapun *Corporate Governance* menurut *The Organization of Economic Corporate and Development (OECD)* yang dikutip dalam M. Umer Chapra dan Habib Ahmed ialah serangkaian hubungan antara manajemen perusahaan, pengurus, pemegang saham, dan semua pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan (*stakeholder*).<sup>47</sup>

*Corporate Governance* adalah suatu kesatuan yang menyeluruh, yang mencakup aspek budaya, hukum dan kelengkapan institusional lain, berupa mekanisme yang didasarkan pada konsep pengendalian korporasi dan sistem akuntabilitas dari pihak yang memegang kendali.<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> *Good Corporate Governance* kelanjutannya disingkat *GCG* dalam pembahasan ini

<sup>47</sup> M. Umer Chapra dan Habib Ahmed, *Corporate Governance Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2008), h. 17

<sup>48</sup> Mal An Abdullah, *Corporate Governance Perbankan Syari'ah di Indonesia*, (Jokjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), h. 28

*Corporate Governance* juga merupakan keseluruhan mekanisme yang mempengaruhi sekaligus membatasi kekuasaan dalam perusahaan yang muncul dalam bentuk pengambilan keputusan para pengendali perusahaan (manajer).<sup>49</sup> Kemudian definisi tata kelola korporat yang dikemukakan oleh ekonom dan para pakar, didasarkan pada hubungan agensi antara investor dan manajer dan dikaitkan dengan perlindungan kepentingan pemegang saham atau investor saja.<sup>50</sup>

Adapun *Corporate Governance* menurut Lek Donaldson yang dikutip dalam Prasetyantoko ialah sebagai struktur yang memungkinkan manajer dalam sebuah organisasi dikendalikan oleh dewan pengawas dalam hal jenjang struktural, insentif, dan berbagai skema *monitoring* lain.<sup>51</sup> Sedangkan *Corporate Governance* yang dikemukakan oleh Aguilera dalam Prasetyantoko:

*Corporate Governance* adalah studi tentang distribusi hak dan tanggung jawab di antara pihak-pihak yang berbeda kepentingan serta terlibat dalam perusahaan, mereka adalah manajer, pemegang saham, dewan pengawas, dan pihak-pihak lain, seperti pekerja, pemasok, serta konsumen.<sup>52</sup>

Dari beberapa pengertian *Corporate Governance* diatas dapat disimpulkan *good corporate governance* adalah suatu sistem dan seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan dibutuhkannya sebuah

---

<sup>49</sup> *Ibid.*, h 29

<sup>50</sup> Zamir Iqbal dan Abbas Mirakhor, *Pengantar Keuangan Islam Teori dan Peraktik*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 344

<sup>51</sup> Prasetyantoko, *Corporate Governance Pendekatan Institusional*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 37

<sup>52</sup> *Ibid.*,

rumusan yang berisi nilai-nilai etika dalam berusaha yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good corporate governance* demi tercapainya tujuan perusahaan yang baik.

## 2. Prinsip *Good Corporate Governance*

### a. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi merujuk kepada prinsip menciptakan lingkungan dimana informasi tentang kondisi, keputusan, dan tindakan akan dapat diakses, dilihat, dan dipahami oleh semua pihak.<sup>53</sup> Transparansi lembaga menuntut adanya pertanggungjawaban terbuka, aksesabilitas terhadap laporan keuangan dengan mudah serta adanya publikasi laporan keuangan, hak untuk tahu hasil audit dan ketersediaan informasi kinerja lembaga. Menurut Rahmannurasjid yang dikutip dalam Eha Nugraha, informasi seharusnya tidak sekedar tersedia, tetapi juga harus relevan dan dapat dipahami publik dan (untuk kemudian) dapat dipantau. Transparansi berarti juga mempersempit peluang korupsi di kalangan pejabat publik dengan “terlihatnya” segala proses pengambilan keputusan atau kebijakan melalui akses informasi yang mudah.<sup>54</sup>

Dengan demikian transparansi dapat disimpulkan yaitu suatu keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi baik yang terkait

---

<sup>53</sup> Zamir Iqbal dan Abbas Mirakhor, *Pengantar Keuangan Islam Teori dan Peraktik*, h. 366

<sup>54</sup> Eha Nugraha, *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelolaan Zakat Terhadap Kepercayaan Muzakki Serta Pengaruh Kepercayaan Muzakki Terhadap Komitmen Muzakki.*” Tesis, (Fak. Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, Lampung 2015), h. 22

dengan materil ataupun informasi lain mengenai perusahaan. Jadi, dengan transparannya pengelolaan zakat, maka akan tercipta suatu sistem kontrol yang baik, karena pengontrolan itu tidak hanya melibatkan pihak internal organisasi saja tetapi juga akan melibatkan pihak eksternal seperti para *muzakki* maupun masyarakat secara luas. Trasparansi dapat meminimalisasi rasa curiga dan ketidakpercayaan masyarakat.<sup>55</sup>

b. Akuntabilitas (*Accountability*)

Perusahaan harus dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar. Untuk itu perusahaan harus dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan perusahaan dengan tetap memperhitungkan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lain. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan.<sup>56</sup>

Akuntabilitas menurut Yulinartati yang dikutip dalam Eha Nugraha ialah salah satu prinsip utama tata kelola organisasi yang mengisyaratkan adanya kewajiban seseorang atau lembaga untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya.

---

<sup>55</sup> Umrotul Khasanah, *Manajemen Zakat Modern: Instumen Pemberdayaan Ekonomi Umat*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), h. 72

<sup>56</sup> Yuli Warni, *Pengaruh Pengungkapan Good Corporate Governance dan Asimetri Informasi Terhadap Manajemen Laba.*” Skripsi, (Fak. Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUKSA Riau 2014), h. 33

Bentuk tanggung jawab pengelolaan dan pengendalian sumber daya oleh lembaga atau entitas diwujudkan dalam laporan keuangan.<sup>57</sup>

Akuntabilitas dalam perspektif islam berarti pertanggungjawaban manusia kepada Allah SWT, sebagaimana dalam Al-Qur'an Surah An-Nisa ayat 58:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝٥٨﴾

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*(QS. An-Nisa: 58).<sup>58</sup>

Jadi, aspek yang terkandung dalam pengertian akuntabilitas adalah bahwa seluruh pihak (*stakeholder*) bahkan publik mempunyai hak untuk mengetahui kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pihak yang mereka beri kepercayaan. Media pertanggungjawaban dalam konsep akuntabilitas tidak terbatas pada laporan pertanggungjawaban saja, tetapi mencakup juga prakti-praktik demi kemudahan si pemberi amanah dalam memperoleh informasi, baik langsung maupun tidak secara lisan ataupun tulisan.

---

<sup>57</sup> Eha Nugraha, *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelolaan Zakat Terhadap Kepercayaan Muzakki Serta Pengaruh Kepercayaan Muzakki Terhadap Komitmen Muzakki*, h. 20

<sup>58</sup> Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Jumanatul 'Ali (J-ART), 2004), h. 87

### 3. Tujuan *Good Corporate Governance*

- a. Untuk memaksimalkan nilai dari perusahaan dan pemegang saham dengan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, keadilan, pertanggungjawaban, dan keadilan demi tercapainya posisi kompetitif perusahaan.
- b. Untuk mendorong manajemen dalam suatu perusahaan untuk berlaku profesional dan transparan serta meningkatkan independensi dari Dewan Komisaris, Direksi, dan RUPS.
- c. Untuk mendorong para pemegang saham, anggota Dewan Komisaris, dan Direeksi untuk dapat mengambil keputusan dan bertindak sesuai dengan etika moral.

Dalam hal ini tujuan dari *good corporate governance* dapat disimpulkan menciptakan nilai tambah bagi semua pihak yang berkepentingan (*Stakeholder*). Namun dalam praktiknya, penerapan *good corporate governance* berbeda di setiap negara karena berkaitan dengan sistem ekonomi, hukum, struktur kepemilikan, sosial dan budaya.<sup>59</sup>

## **B. Kepuasan *Muzakki***

### 1. Definisi Kepuasan Pelanggan (*Muzakki*)

Kata “kepuasan” atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat di artikan sebagai ‘upaya pemenuhan

---

<sup>59</sup> Dewi Hanggraeni, *Pengelolaan Resiko Usaha*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2010), h. 43



sesuatu'. Namun, ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah 'kepuasan pelanggan' lantas menjadi sesuatu yang kompleks.<sup>60</sup>

Adapun kepuasan menurut Wilkie yang dikutip dalam Fandy Tjiptono ialah sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.<sup>61</sup> Sedangkan kepuasan yang dikemukakan oleh Philip Kotler yang dikutip dalam Al Arif:

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.<sup>62</sup>

Menurut kamus bahasa Indonesia kepuasan adalah puas, merasa senang, tak ada yang harus disalahkan (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya).<sup>63</sup> Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Jadi, kepuasan adalah keadaan apabila keinginan dan harapan pelanggan atau konsumen dapat terpenuhi melalui jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Konsumen atau pelanggan dapat diartikan sebagai siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Konsumen dapat berupa individu (perorangan), pemerintah, maupun swasta.

---

<sup>60</sup> Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: ANDI, 2000), h.89

<sup>61</sup> *Ibid.*,

<sup>62</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 193

<sup>63</sup> Sulchan Yasyin, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (KBI-Besar)*, (Surabaya: Amanah, 1997), h. 382

Sedangkan *muzakki* adalah orang-orang yang wajib mengeluarkan zakat, yakni seorang muslim dewasa, berakal sehat, merdeka, serta mempunyai harta atau kekayaan yang cukup *nisab* (sejumlah harta yang telah cukup jumlahnya untuk dikeluarkan zakatnya) dan sudah memenuhi *haul* (telah cukup waktu untuk mengeluarkan zakat yang biasanya kekayaan itu telah dimilikinya dalam waktu satu tahun).<sup>64</sup> Jadi, *muzakki* dapat di artikan juga sebagai pelanggan ataupun konsumen, karena merupakan seseorang yang berkepentingan terhadap produk/jasa layanan yang dilakukan oleh perusahaan atau lembaga berupa BAZNAS.

Kepuasan pelanggan adalah sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut di bandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengonsumsi produk atau jasa tersebut. Sedangkan definisi kepuasan pelanggan menurut Engel dikutip dari Al Arif bahwa:

“Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan”<sup>65</sup>

Kepuasan konsumen menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya)

---

<sup>64</sup> Umrotul Khasanah, *Manajemen Zakat Modern: Instumen Pemberdayaan Ekonomi Umat*, h. 43

<sup>65</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, h. 193

dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>66</sup> Jadi, kepuasan *muzakki* pada penelitian ini merupakan perasaan senang ataupun kecewa yang dialami oleh seorang pelanggan atau konsumen tersebut terhadap kinerja *Amil* (petugas) pengelola dana zakat yang mereka salurkan melalui Badan Amil Zakat tersebut.

## 2. Tipe-tipe Pelanggan

Beberapa study menghubungkan tingkat kepuasan pelanggan dengan perilaku pelanggan, dimana terdapat beberapa tipe dari pelanggan, yaitu:<sup>67</sup>

- a. Tipe *apostles*, yaitu pelanggan yang puas atau apa yang didapatkan oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkannya, sehingga ia akan loyal terhadap produk tersebut dan terus melakukan pembelian kembali. Ia akan memberitahukan dan memberi efek berantai tentang perusahaan tersebut dengan orang lain.<sup>68</sup>
- b. Tipe *defector*, yaitu pelanggan yang merasa pelayanan yang diberikan perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau yang bersifat standar atau biasa saja, sehingga ia beralih ke perusahaan lain yang mampu memberikan kepuasan lebih dari apa yang diharapkannya.<sup>69</sup>
- c. Tipe *terrorist*, yaitu pelanggan yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga ia menyebarkan efek berantai negatif kepada orang lain. Misalkan nasabah yang hendak bertransaksi dengan perusahaan namun karena birokrasi yang berbelit-belit

---

<sup>66</sup> *Ibid.*,

<sup>67</sup> *Ibid.*, h. 195

<sup>68</sup> *Ibid.*,

<sup>69</sup> *Ibid.*,

akhirnya nasabah tersebut membatalkan proses transaksinya dan tidak menganjurkan pihak lain untuk bertransaksi dengan perusahaan tersebut.<sup>70</sup>

- d. Tipe *hostagen*, yaitu pelanggan yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada perusahaan lain, karena struktur pasar yang monopolistik atau harga yang murah. Meskipun pelanggan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, namun karena tidak ada perusahaan lain senang atau tidak maka ia tetap harus menggunakannya.<sup>71</sup>
- e. Tipe *mersenaries*, yaitu pelanggan yang sangat puas namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut karena dipengaruhi oleh rendahnya harga atau faktor lain, misalkan seorang nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, namun karena jaraknya jauh maka ia akan beralih kepada perusahaan lain yang lebih dekat meskipun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut tidak terlalu baik.<sup>72</sup>

Dari beberapa tipe pelanggan diatas, suatu perusahaan sudah seharusnya lebih mengetahui apa strategi yang harus dilakukan dalam menangani pelanggan dalam beberapa tipe yang ada, karena setiap pelanggan memiliki berbagai karakter yang berbeda, sehingga perusahaan juga harus mengambil sikap yang berbeda berdasarkan karakter pelanggan tersebut.

---

<sup>70</sup> *Ibid.*,

<sup>71</sup> *Ibid.*, h.196

<sup>72</sup> *Ibid.*,

### 3. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan:<sup>73</sup>

- a. Sistem keluhan dan saran (*complaint and sugestion system*), perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, teleponbebas pulsa, *cutomer hot line*, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.<sup>74</sup>
- b. Survey kepuasan pelanggan (*custumor satisfaction surveys*), perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survei ini didapatkan umpan balik yang positif dari konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telpon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.<sup>75</sup>
- c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*), perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayanan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh

---

<sup>73</sup> *Ibid.*, h.204

<sup>74</sup> *Ibid.*,

<sup>75</sup> *Ibid.*,

manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.<sup>76</sup>

- d. Analisa pelanggan yang laris (*lost customer analysis*), pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi.<sup>77</sup>

Sementara itu, menurut Richard F. Gerson yang dikutip dalam Kasmir untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara:<sup>78</sup>

- a. Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.
- b. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan.
- c. Menutup segala kesenjangan yang ada.
- d. Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak.
- e. Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba.
- f. Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian.
- g. Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus-menerus.

---

<sup>76</sup> *Ibid.*,

<sup>77</sup> *Ibid.*, h.205

<sup>78</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), h.266-267

#### 4. Tujuan Pengukuran Kepuasan

Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan berbagai macam tujuan, yaitu:<sup>79</sup>

- a. Mendefinisikan keperluan pelanggan, yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh nasabah dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
- b. Menentukan tingkat kepuasan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.
- c. Membandingkan tingkat kepuasan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan terhadap organisasi lain baik persaingan maupun tidak langsung.
- d. Mendefinisikan PFI (*Priorities For Improvement*) melalui analisis gap antara skor tingkat kepentingan dan kepuasan.

### C. Kerangka Pikir

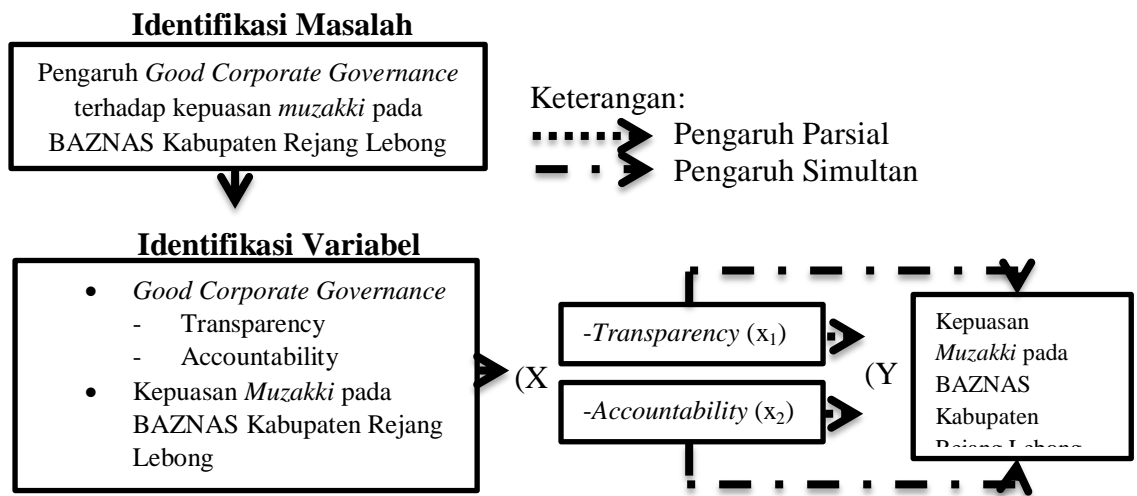
Kerangka pikir merupakan suatu alur yang menggambarkan proses riset secara keseluruhan.<sup>80</sup> Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini adalah berikut ini:

---

<sup>79</sup> Dewi Fitria, *Pengaruh Kualitas Pelayanan BAZNAS di Kab. Rejang Lebong Terhadap Kepuasan Muzakki.*” Skripsi, (Jurusan Syari’ah dan Ekonomi Islam STAIN Curup 2016), h. 38

<sup>80</sup> Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.57

Gambar 2.1



Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dijelaskan dengan identifikasi masalah yang berupa pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong, hal ini berdasarkan latar belakang sebelumnya. Dengan demikian dapat ditentukan bahwa variabel dalam penelitian berupa *Good Corporate Governance* dan kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.

Variabel *Good Corporate Governance* sebagai variabel independen terdiri dari 2 (dua) pendekatan atau atribut variabel yakni. *Transparency* dan *Accountability* Dalam kerangka teori ini tujuan penulis ialah mengukur pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen yang berupa kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong. dengan mengukur pengaruh secara parsial dan simultan.



## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM INSTANSI**

#### **A. Sejarah Singkat Badan Amil Zakat Nasional**

Badan Amil Zakat Nasional ialah lembaga pengelola zakat di bawah pemerintah, mempunyai tanggung jawab dalam pemungutan zakat dan dikelola sesuai dengan ketentuan islam. Dengan tanggung jawab yang diberikan kepada BAZNAS dalam pengelolaan zakat, maka BAZNAS dituntut untuk lebih profesional dan transparan. Adapun sejarah singkat Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) itu diawali dengan pengesahan Undang-Undang Pengelolaan Zakat pada masa Pemerintahan BJ. Habibie yakni tepatnya pada tanggal 23 September 1999, Nomor 38 Tahun 1999 yang kemudian disusul dengan keputusan Menteri Agama RI.No. 581 Tahun 1999 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999, setelah itu dilanjutkan lagi dengan Keputusan Menteri Agama RI. No. 373 Tahun 2003 tentang pelaksanaan Undang-Undang No. 38 Tahun 1999, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat adalah merupakan payung hukum berdirinya Badan Amil Zakat mulai dari tingkat Nasional sampai tingkat Kecamatan.<sup>81</sup>

Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 diharapkan Pengelolaan zakat dilakukan oleh sebuah lembaga yang resmi, yang memiliki tanggung jawab dan dapat meningkatkan hasil guna dan daya guna zakat. Dengan

---

<sup>81</sup> Arsip Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong

adanya sebuah lembaga resmi salah satu contohnya seperti Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), maka pengelolaan zakat akan menjadi lebih baik karena memiliki beberapa keuntungan diantaranya dapat membantu *muzakki* dalam melaksanakan pembayaran zakat, mencapai efisien dan efektifitas serta sasaran yang tepat dalam penggunaan zakat menurut skala prioritas.

Seiring dengan hal tersebut maka secara perlahan berdirilah Badan Amil Zakat disetiap daerah. Salah satunya adalah Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA) Kabupaten Rejang Lebong. BAZDA Kabupaten Rejang Lebong merupakan satu-satunya Badan Amil Zakat resmi pemerintah yang ada di Kabupaten Rejang Lebong yang masih eksis mengelola dana umat sampai dengan sekarang.

Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA) Kabupaten Rejang Lebong merupakan lembaga pengelolaan zakat yang cukup lama berdiri. Bahkan sebelum adanya Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 BAZDA Kabupaten Rejang Lebong telah berdiri yaitu sejak tahun 1992, dengan nama BAZIS. Sejak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 38 tahun 1999 maka BAZIS Kabupaten Rejang Lebong berganti nama menjadi BAZDA Kabupaten Rejang Lebong, kemudian pada tahun 2011 dengan adanya amandemen Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, maka Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA) Kabupaten Rejang Lebong berubah lagi menjadi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong.<sup>82</sup>

---

<sup>82</sup> *Ibid.*,

Dalam sejarahnya Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong sejak tahun 1994, telah mengalami enam kali periode kepengurusan, diantaranya sebagai berikut<sup>83</sup>:

**Tabel 3.1**  
**Periode Kepengurusan BAZNAS**

No	Nama	Tahun Jabatan
1.	Drs. H. Tarmizi Syam	1994 s.d 1997
2.	Drs. H. Ahmad Nizar	1997 s.d 2000
3.	Drs. H. Nasril	2000 s.d 2003
4.	Drs. Ahmadil Anshori Umar	2003 s.d 2006
5.	H. M. Slamet. A	2007 s.d 2015
6.	Drs. H. M. Rasyid Djamak	2015 s.d 2020

Sampai dengan tahun 2016 Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong mampu terus eksis dipimpin oleh Bapak Drs. H. M. Rasyid Djamak. Dalam menjalankan tugasnya Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong memiliki motto “4 M” yaitu, Melayani *Muzakki* Menyantuni *Mustahik*.<sup>84</sup>

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong beralamatkan di Jalan S. Sukowati No. 50 (Komplek Masjid Agung Baitul Makmur) Curup Kabupaten Rejang Lebong.

## **B. Visi dan Misi Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong.**

---

<sup>83</sup> *Ibid.*,

<sup>84</sup> *Ibid.*,

Adapun visi dan misi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong adalah sebagai berikut<sup>85</sup>:

1. Visi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong
 

Menjadikan Badan Amil Zakat Kabupaten Rejang Lebong yang amanah, transparan, dan profesional yang mampu mengangkat potensi ekonomi *Dhu'afa* Kabupaten Rejang Lebong.
2. Misi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong.<sup>86</sup>
  - a. Mewujudkan masyarakat Rejang Lebong yang sadar akan zakat;
  - b. Memaksimalkan potensi zakat di wilayah Kabupaten Rejang Lebong;
  - c. Memaksimalkan distribusi ZIS dalam bentuk program konsumtif maupun program produktif yang tepat sehingga mampu mengurangi angka kemiskinan di wilayah Kabupaten Rejang Lebong;
  - d. Menjadikan BAZNAS Rejang Lebong sebagai inspirator model pengelolaan zakat di Provinsi Bengkulu pada khususnya dan di negara Indonesia pada umumnya.

### **C. Kegiatan Pokok Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong**

Adapun beberapa kegiatan pokok yang dilakukan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong adalah sebagai berikut<sup>87</sup>:

#### 1. Penghimpunan

---

<sup>85</sup> *Ibid.*,

<sup>86</sup> *Ibid.*,

<sup>87</sup> *Ibid.*,

Kebijakan dan aktivitas penghimpunan mencakup jenis dan cara dana yang diterima. Organisasi pengelolaan harus menentukan jenis dana yang akan diterima, karena setiap dana mempunyai karakteristik dan konsekuensi pengendalian yang berbeda. Jenis dana yang dapat diterima oleh organisasi pengelolaan zakat menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, selain Zakat adalah Infaq, Sedekah, dan dana sosial keagamaan lainnya.<sup>88</sup>

Dalam kebijakan yang dibuat, sebisa mungkin membuat pengertian serta batasan-batasan masing-masing dana. Selain jenis dana, kebijakan yang diperlukan adalah cara diterimanya dana. Dana dapat diterima melalui beberapa cara, yaitu melalui bank, secara tunai, ataupun melalui kiriman wesel. Penerimaan secara tunai ada yang langsung disetor oleh donator, melalui lembaga penerimaan, ada juga yang diambil oleh petugas penjemput dana ketempat donator berada. Bentuk Penerimaan secara tunai ada yang berbentuk uang tunai, cek, bilyet giro, atau bahkan berbentuk barang seperti misalnya emas.<sup>89</sup>

Masing-masing jenis, cara dan bentuk dana diterima membutuhkan pengendalian yang berbeda. Dalam pemilihan jenis, cara dan bentuk dana, organisasi pengelolaan zakat sebaiknya memperhatikan segi kemudahan donatur (*muzakki*), efektivitas penghimpunan, serta efisien biaya penghimpun. Setiap organisasi dapat menentukan jenis, karakteristik, target

---

<sup>88</sup> *Ibid.*,

<sup>89</sup> *Ibid.*,

*muzakki* yang dibidik, konsentrasi program penyaluran dana tempat kedudukan organisasi pengelolaan zakat.<sup>90</sup>

## 2. Penyaluran

Kebijakan untuk penyaluran dana membutuhkan panduan yang cukup luas karena luasnya cakupan serta kebutuhan-kebutuhan pengendalian penyaluran. Kebijakan ini seharusnya meliputi penerima dana, ruang lingkup bidang sasaran, sifat penyaluran, pengeluaran dana, serta pertanggungjawaban penggunaan dana.<sup>91</sup>

## 3. Penerima Dana

Dalam Surah At-Taubah ayat 60 disebutkan bahwa golongan yang berhak menerima zakat (*mustahik*) adalah terdiri dari 8 golongan/asnaf, yaitu fakir, miskin, *amil*, *muallaf*, *riqob*, *ghorim*, *fisabilillah*, serta *ibnu sabil*.

﴿ إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴾<sup>٦٠</sup>

Artinya : Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, Para mu'allaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk mereka yuang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha mengetahui lagi Maha Bijaksana.<sup>92</sup>

Baik dalam Al-Qur'an maupun Al-Hadist tidak ada ketentuan yang menyebutkan bahwa ke delapan golongan tersebut harus mendapatkan bagian

<sup>90</sup> *Ibid.*,

<sup>91</sup> *Ibid.*,

<sup>92</sup> Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Jumanatul 'Ali (J-ART), 2004), h. 196

yang sama. Penerimaan dana non zakat bersifat *fleksibel* dibandingkan *mustahik* zakat kecuali bila ada persyaratan dari donatur yang disepakati ketika menyerahkan dana. Meskipun demikian, sebaiknya penyaluran tetap mengacu kepada kedelapan golongan tersebut, terlebih dalam konteks Indonesia yang mayoritas masih banyak penduduk miskin.

#### 4. Bidang Sasaran Program

Untuk lebih efektif dan tepat sasaran, maka organisasi perlu menentukan bidang sasaran program yang menjadi fokus organisasi. Bidang sasaran tersebut misalnya adalah bidang pendidikan, ekonomi, dakwah, dan kesehatan.<sup>93</sup>

#### 5. Bentuk dan Sifat Penyaluran

Penyaluran bantuan dan zakat, infak, shadaqoh dapat berupa bantuan langsung dan dengan model pemberdayaan. Bantuan langsung adalah penyaluran kepada *mustahik* yang membutuhkan bantuan tanpa ada target-target tertentu untuk mengubah ekonomi *mustahik*, misalnya lebih mandiri. Target dari bentuk menyaluran ini adalah agar *mustahik* terlepas dari kesulitan yang menghimpit saat atau memang diajukan untuk terus membantu *mustahik* yang memang tidak bisa menopang kehidupan, misalnya orang jompo atau orang gila. Penyaluran seperti ini idealnya dananya bersifat *hibah*.<sup>94</sup>

Penyaluran model pemberdayaan adalah dana ZIS (atau dana lain) kepada *mustahik* yang membutuhkan dengan target mengubah keadaan penerima

---

<sup>93</sup> *Ibid.*,

<sup>94</sup> *Ibid.*,

zakat menjadi mandiri. Penyaluran jenis ini biasanya membutuhkan kemampuan mengenai program, memonitoring, mengevaluasi, memahami kondisi *mustahik* dan kemampuan membina dan mendampingi *mustahik* agar target kemandirian tercapai.<sup>95</sup>

Sifat penyaluran dana dari model pemberdayaan bila bersifat *hibah*, dana bergulir ataupun pinjaman. Harap diperhatikan sumber dana yang dipergunakan, bila sumber dananya adalah sumber zakat. Akan sebaiknya dana yang di sumbangkan adalah *hibah* atau berupa pinjaman *qardul hasan* (bergulir). Sebaliknya dana zakat tidak disalurkan berupa pembiayaan investasi hingga ada ikatan *shohibul mal* dan *mudharib* antara *amil* dan *mustahik*. Hal ini mengingat masih adanya perbedaan pendapat tentang pendayagunaan dana zakat yang diproduktifkan, meskipun dalam pelaksanaannya adalah tergantung kebijakan syari'ah yang ditentukan oleh dewan syari'ah masing-masing.<sup>96</sup>

## 6. Pengeluaran Dana

Kebijakan dan prosedur tentang pengeluaran dana perlu dibuat oleh setiap Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) dikarenakan jika tidak ada kebijakan dan prosedur yang mengatur bisa menimbulkan peluang-peluang penyimpangan dana yang tidak diinginkan. Prosedur sebaliknya dibuat agar tidak menyulitkan dan membuat birokrasi yang panjang sehingga menghambat pelaksanaan program. Kebijakan dan prosedur sebaliknya dibuat untuk

---

<sup>95</sup> *Ibid.*,

<sup>96</sup> *Ibid.*,



mempermudah sepanjang memenuhi kaidah-kaidah pengendalian internal yang baik.<sup>97</sup>

Kebijakan tentang pengeluaran dana sebaiknya memuat tentang siapa yang berhak mengajukan pengeluaran dana, siapa yang berhak mengotorisasi serta batasan otorisasinya, siapa yang berhak memverifikasi serta siapa yang berhak merealisasikan pengeluaran dananya. Sedangkan prosedur pengeluaran dana urutan proses dari permintaan pengeluaran dana, persetujuan (Otorisi) pengeluaran dana, verifikasi pengeluaran dana serta realisasi pengeluaran dana.<sup>98</sup>

#### 7. Pertanggungjawaban

Setiap penggunaan dana harus ada pertanggungjawabannya secara tertulis dan sah. Dalam lingkup kegiatan pertanggungjawaban dibuat sebagai laporan kegiatan, dalam lingkup organisasi laporan dibuat berupa laporan keuangan serta periodik. Setiap pertanggungjawaban harus sesuai dengan syari'ah dan aturan lembaga. Agar lebih terkontrol perlu ditentukan batasan waktu pertanggungjawaban penggunaan dana.<sup>99</sup>

#### 8. Pengolaan Saldo Dana

Dalam operasional Unit Pengumpulan Zakat (UPZ), dana yang sudah terhimpun sering kali harus mengendap terlebih dahulu sebelum disalurkan, misalnya pada setiap bulan Ramadhan dana yang terkumpul besar sementara perencanaan jadwal penyaluran dibagi untuk beberapa bulan. Atau misalnya pada UPZ yang model pengelolaannya adalah hasil penghimpunan tahun lalu

---

<sup>97</sup> *Ibid.*,

<sup>98</sup> *Ibid.*,

<sup>99</sup> *Ibid.*,

baru disalurkan pada tahun ini, sehingga ada waktu jeda penghimpunan dan penyaluran. Dengan demikian terlihat adanya jumlah fisik kas atau saldo dana dalam jumlah besar. Untuk itu perlu dibuat kebijakan bagaimana memperlakukan atau mengelola saldo dana tersebut.<sup>100</sup>

#### **D. Program Kerja Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten rejang Lebong**

Adapun program kerja Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong adalah sebagai berikut<sup>101</sup>:

##### 1. Rejang Lebong Cerdas

Rejang Lebong Cerdas, adalah program pemberian santunan bagi siswa siswi keluarga tidak mampu agar mereka tetap dapat melanjutkan pendidikan. Baik tingkat SD/MI, SMP/MTS, SMA/MA maupun sekolah tinggi. Dan pemberian beasiswa kepada siswa siswi yang memiliki prestasi baik dibidang pendidikan maupun dibidang keterampilan lainnya.<sup>102</sup>

##### 2. Rejang lebong Taqwa

Rejang Lebong Taqwa, adalah program bantuan yang diberikan dalam rangka meningkatkan *syiar* dakwah islam. Bantuan ini dapat berupa santunan tunai (Santunan Da'i, *Mubaligh*, Imam dan para *Ustadz*) dan bantuan fisik, sarana maupun prasarana dalam menunjang kegiatan *Syiar* Islam diwilayah Rejang Lebong.<sup>103</sup>

---

<sup>100</sup> *Ibid.*,

<sup>101</sup> Arsip Badan Amil Zakat Nasional.,

<sup>102</sup> *Ibid.*,

<sup>103</sup> *Ibid.*,

### 3. Rejang Lebong Sehat

Rejang Lebong Sehat, adalah program bantuan pelayanan kesehatan kepada masyarakat miskin yang tidak mampu diwilayah Rejang Lebong. Program ini berupa penyediaan layanan gratis (Sunatan/khitan gratis, pemeriksaan gigi siswa gratis, pemeriksaan telinga dan hidung gratis, bantuan kendaraan *ambulance*). Dan juga dalam bentuk bantuan pendampingan pengobatan yang diberikan kepada masyarakat yang sakit yang tidak memiliki biaya untuk berobat.<sup>104</sup>

### 4. Rejang Lebong Makmur

Rejang Lebong Makmur, adalah program bantuan yang dilakukan dalam rangka membantu dan membuka peluang bagi masyarakat tidak mampu untuk dapat berusaha dibidang ekonomi. Sehingga dengan program ini diharapkan mampu merubah tingkat perekonomian dari masyarakat miskin menuju masyarakat yang lebih mapan. Program ini dapat berupa bantuan modal usaha stimulan, bantuan peralatan kerja dan perbaikan tempat usaha yang dibuat dalam bentuk *Qordul Hasan* (bergulir non bunga).<sup>105</sup>

### 5. Rejang Lebong Peduli

Rejang Lebong Peduli, adalah program bantuan yang diberikan dalam rangka wujud kepedulian BAZNAS atas musibah, wabah, masalah yang terjadi diwilayah Kabupaten Rejang Lebong. Bantuan ini berupa Bantuan Konsumtif bagi mereka yang jompo dan tidak ada sanak keluarga, penderita cacat, sakit menahun, orang terlantar, bantuan para *Muallaf, Musafir* dan

---

<sup>104</sup> *Ibid.*,

<sup>105</sup> *Ibid.*,

*Gharimi*, dan juga bantuan musibah kebakaran, banjir, tanah longsor termasuk dalam program ini adalah bantuan perbaikan tempat tinggal layak huni maupun bedah rumah sehat yang diadakan dalam rangka mewujudkan kebutuhan masyarakat miskin atas sandang, pangan dan papan.<sup>106</sup>

#### **E. Tugas Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong**

Adapun tugas dari masing-masing pengurus Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong adalah sebagai berikut<sup>107</sup>:

1. Ketua BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong mempunyai tugas memimpin pelaksanaan tugas BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong dalam perencanaan, pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan, keuangan, administrasi perkantoran, sumber daya manusia, umum, pemberian rekomendasi dan pelaporan.<sup>108</sup>
2. Wakil Ketua I (Bidang Pengumpulan Zakat)

Adapun tugas dari bidang pengumpulan zakat, sebagai berikut:<sup>109</sup>

- a. Menyusun strategi pengumpulan ZISWAF;
- b. Melaksanakan pengelolaan dan pengembangan data *muzakki*;
- c. Melaksanakan kampanye ZISWAF;
- d. Melaksanakan dan mengendalikan pengumpulan ZISWAF;
- e. Melaksanakan pelayanan *muzakki*;
- f. Melaksanakan evaluasi pengelolaan pengumpulan ZISWAF;

---

<sup>106</sup> *Ibid.*,

<sup>107</sup> *Ibid.*,

<sup>108</sup> *Ibid.*,

<sup>109</sup> *Ibid.*,

- g. Menyusun pelaporan dan pertanggung jawaban pengumpulan ZISWAF;
  - h. Melaksanakan penerimaan dan tindak lanjut komplain atas layanan *muzzaki*;
  - i. Mengkoordinir pelaksanaan pengumpulan ziswaf tingkat kabupaten Rejang Lebong.
3. Wakil Ketua II (Bidang Pendistribusian dan Daya Guna)
- Adapun tugas dari bidang pendistribusian dan daya guna, sebagai berikut:<sup>110</sup>
- a. Mengkoordinir penyusunan program kerja tahunan bidang distribusi dan daya guna;
  - b. Melakukan pembagian tugas, memberikan arahan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan bidang;
  - c. Mengkoordinir penyusunan kalender kerja, pelaksanaan dan evaluasi program;
  - d. Menela'ah kelayakan pendistribusian sesuai dengan program;
  - e. Memberikan pertimbangan dan analisa dalam pendistribusian kepada Ketua BAZNAS;
  - f. Berkoordinasi dengan bagian keuangan sekretariat perihal pendistribusian;
  - g. Berkoordinasi dengan pihak-pihak tertentu yang berkaitan dengan pendistribusian;
  - h. Bekerjasama dengan pihak-pihak terkait seperti ormas, dinas, dan lembaga lainnya terkait dengan pendayagunaan;

---

<sup>110</sup> *Ibid.*,

- i. Memimpin rapat bidang pendistribusian dan pendayagunaan;
  - j. Memberikan laporan hasil pelaksanaan tugas;
  - k. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan.
4. Wakil Ketua III (Bidang Keuangan)

Adapun tugas dari bidang keuangan, sebagai berikut:<sup>111</sup>

- a. Menyusun program kerja bidang keuangan;
- b. Menyiapkan dan mengkoordinasikan penyusunan dan pengendalian anggaran;
- c. Melakukan perencanaan, pengelolaan pendapatan dan belanja;
- d. Menyusun kebijakan teknis di bidang keuangan dan pengelolaan asset bersinergi dengan bidang umum;
- e. Menyelenggarakan pengelolaan kas;
- f. Menyelenggarakan sistem informasi keuangan;
- g. Menyelenggarakan kegiatan verifikasi pendapatan dan belanja;
- h. Menyelenggarakan kegiatan akuntansi penyusunan laporan keuangan dan asset;
- i. Menyusun laporan pelaksanaan tugas;
- j. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan;
- k. Memberikan laporan kepada Ketua setiap dibutuhkan;
- l. Mengarsipkan dan menyimpan data transaksi operasional kantor;
- m. Menyiapkan laporan keuangan.

---

<sup>111</sup> *Ibid.*,

5. Wakil Ketua IV (Bidang Administrasi Umum dan Kesekretariatan)

Adapun tugas dari bidang administrasi umum dan kesekretariatan, sebagai berikut:<sup>112</sup>

- a. Menyusun rencana kerja tahunan dari masing-masing bidang;
- b. Melaksanakan pengurusan, pengaturan, dan pengamanan administrasi umum, dokumen dan inventarisasi kelembagaan;
- c. Mempersiapkan keperluan rapat dinas dan melaksanakan tugas notulensi kedinasan;
- d. Melaksanakan pengurusan administrasi kepegawaian;
- e. Melakukan koordinasi guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- f. Memberikan usulan dan saran kepada Ketua BAZNAS;
- g. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan;
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas fungsinya;
- i. Melakukan verifikasi data kelengkapan bahan dan dokumentasi calon *mustahik*;
- j. Mengagendakan surat *mustahik*;
- k. Menginput dan mengkoordinasi dengan bagian pendistribusian terkait data calon *mustahik*;
- l. Meneruskan bahan calon *mustahik* kepada bidang pendistribusian;
- m. Melaksanakan pegarsipan, pendataan, komputerisasi data *mustahik*.

---

<sup>112</sup> *Ibid.*,

## 6. Tugas dan Fungsi Staf

### a. Staf Pengumpulan Zakat<sup>113</sup>

- 1) Berkoordinasi dengan kepala bidang pengumpulan WAKA I;
- 2) Bertanggung jawab terhadap administrasi program pengumpulan;
- 3) Mempersiapkan bahan-bahan yang dibutuhkan dalam kegiatan pengumpulan;
- 4) Melaksanakan program bidang pengumpulan;
- 5) Bertanggung jawab terhadap tugas yang ditetapkan bidang pengumpulan;
- 6) Sebagai tenaga jemput zakat di UPZ yang telah ditentukan.

### b. Staf Bidang Distribusi dan Daya Guna<sup>114</sup>

- 1) Berkoordinasi dengan kepala bidang pendistribusian WAKA II;
- 2) Bertanggung jawab terhadap administrasi program penyaluran zakat;
- 3) Mempersiapkan bahan-bahan yang dibutuhkan dalam kegiatan pendistribusian zakat;
- 4) Melaksanakan program bidang pendistribusian;
- 5) Bertanggung jawab terhadap tugas yang ditetapkan bidang pendistribusian;
- 6) Sebagai tenaga bendahara distribusi zakat.

### c. Staf Bidang Keuangan (Bendahara Kas)<sup>115</sup>

- 1) Berkoordinasi dengan bidang keuangan WAKA III;
- 2) Mencatat setiap transaksi dengan melampirkan bukti administrasi;

---

<sup>113</sup> *Ibid.*,

<sup>114</sup> *Ibid.*,

<sup>115</sup> *Ibid.*,



- 3) Menerima, mencatat/membukukan dan membayar dana sesuai dengan ketentuan pengeluaran operasional dan pendistribusian;
  - 4) Menyerahkan dana yang sudah di setujui ketua kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan ketentuan;
  - 5) Mengarsipkan dan menyimpan data pendistribusian yang sudah diserahkan;
  - 6) Menyiapkan laporan keuangan harian, mingguan, bulanan;
  - 7) Membuat laporan keuangan pertahun;
  - 8) Bertanggung jawab terhadap tugas yang ditetapkan bidang keuangan.
- d. Staf Bidang Administrasi dan kesekretariatan;<sup>116</sup>
- 1) Melaksanakan surat-menyurat yang berhubungan dengan kegiatan rutin BAZNAS;
  - 2) Mencari, mengumpulkan, menyaring, mengkliping, dan menganalisis informasi seputar BAZNAS;
  - 3) Menyiapkan bahan-bahan pemberitaan dan mempersiapkan kegiatan yang berhubungan dengan publikasi di media massa /media sosial (*webside, twitter, facebook*);
  - 4) Melakukan kegiatan kemitraan dengan pers sebagai upaya untuk publikasi kegiatan BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong;
  - 5) Melaksanakan penyaluran informasi melalui media BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong (*webside, twitter, facebook*);

---

<sup>116</sup> *Ibid.*,

- 6) Melaksanakan pengelolaan, pengaturan, dan pengurusan kegiatan protokoler serta perjalanan dinas.
- e. Bagian *Surveyor*<sup>117</sup>
- 1) Melakukan survey kepada calon *mustahik* sesuai dengan surat perintah survey yang dikeluarkan bidang pendistribusian;
  - 2) Berkordinasi dengan bidang administrasi untuk verifikasi data terkait calon *mustahik*;
  - 3) Mendokumentasikan calon *mustahik* dan kegiatan pendistribusian;
  - 4) Melaporkan hasil survey kepada bidang pendistribusian;
  - 5) Memberikan pertimbangan dan analisis terhadap hasil survey kepada bidang pendistribusian;
  - 6) Melaksanakan tugas-tugas lapangan tertentu terkait dengan persiapan pendistribusian.
- f. Bagian Kebersihan dan Penjaga Kantor<sup>118</sup>
- 1) Memastikan dalam seluruh ruangan dalam keadaan bersih dan siap pakai;
  - 2) Menghidupkan dan mematikan lampu/AC ruangan;
  - 3) Memastikan seluruh fasilitas kantor siap pakai;
  - 4) Menyiapkan buku tamu dan mengkonfirmasi kesediaan pengurus menerima tamu;
  - 5) Menyiapkan ruangan pada saat rapat dan menerima tamu;
  - 6) Menyiamkan minuman/ *snack* pagi pengurus BAZNAS dan tamu;

---

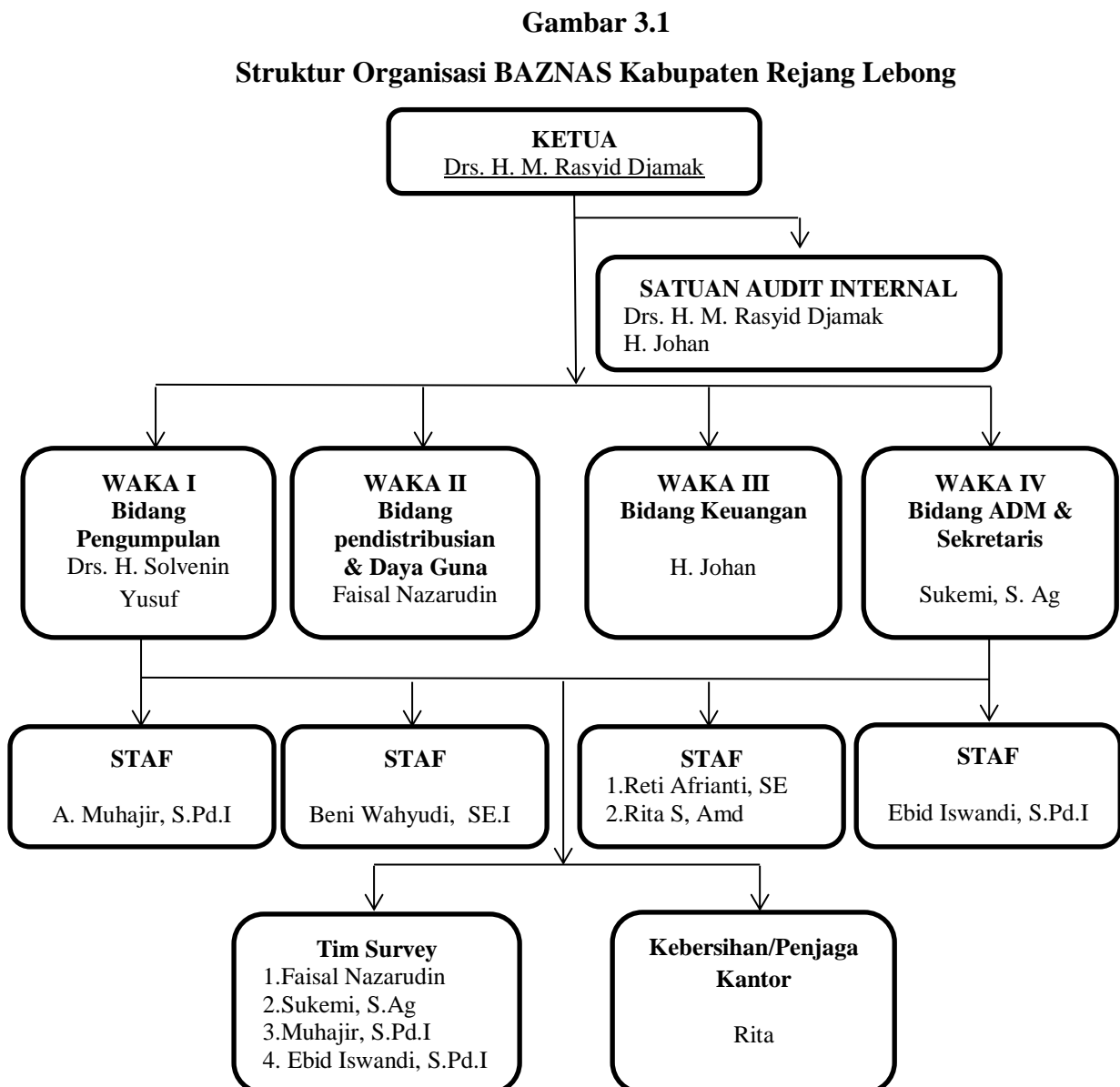
<sup>117</sup> *Ibid.*,

<sup>118</sup> *Ibid.*,

- 7) Membuka dan menutup pintu kantor setiap hari kerja.

## F. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong kepengurusan dari periode 2015-2020 adalah sebagai berikut<sup>119</sup>:



<sup>119</sup> Dokumentasi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Data Kuantitatif

##### 1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini terkumpul data primer yang diambil dari 30 responden untuk mengetahui tanggapan mereka mengenai *Good Corporate Governance* pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong Terhadap kepuasan *Muzakki*. Profil responden digunakan untuk mengetahui karakteristik responden sebagai sampel dalam penelitian ini, yang mana menggambarkan secara utuh karakteristik responden yang diambil dalam penelitian ini.

Karakteristik responden digolongkan pada 4 (empat) kategori yang berupa jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Berdasarkan karakteristik tersebut maka dapat dianalisis sebagai berikut:

##### a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 4.1**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

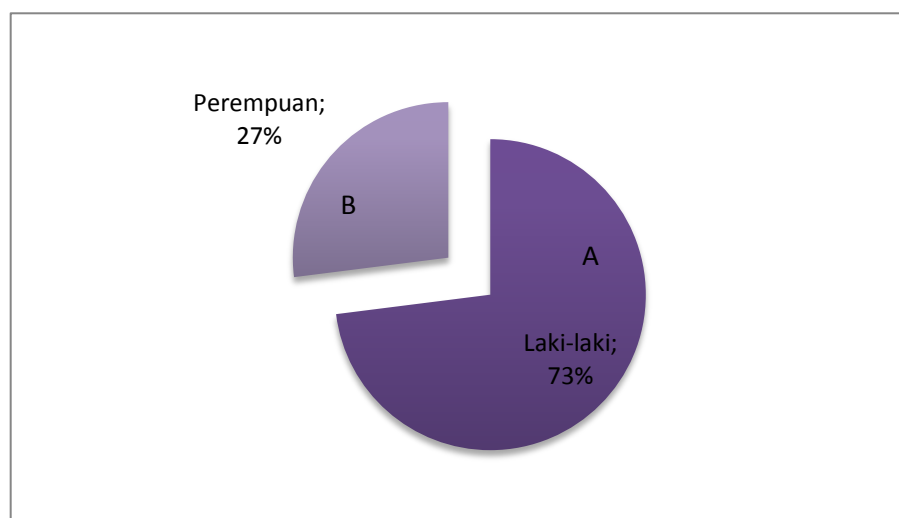
Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	22	73%
Perempuan	08	27%
Total	30	100%

*Sumber: data primer yang diolah, 2018.*

Dari tabel 4.1 dapat dijelaskan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dengan frekuensi berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang, sedangkan frekuensi berjenis kelamin perempuan sebanyak 08 orang. Berdasarkan hasil *output* tersebut maka kesimpulan yang didapat

yaitu karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi laki-laki, dengan jumlah frekuensi sebanyak 22 orang. Dari hasil tersebut, maka dapat digambarkan dalam diagram pie sebagai berikut:

**Diagram 4.1**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Hasil analisis deskriptif yang berhasil didapatkan dari diagram pie tersebut yakni berupa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dimana mayoritas ialah responden laki-laki yang diwakili oleh lingkaran dengan huruf “A” sebesar 73%, sedangkan pada bagian lingkaran dengan huruf “B” ialah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 27%.

b. Karakteristik responden berdasarkan umur

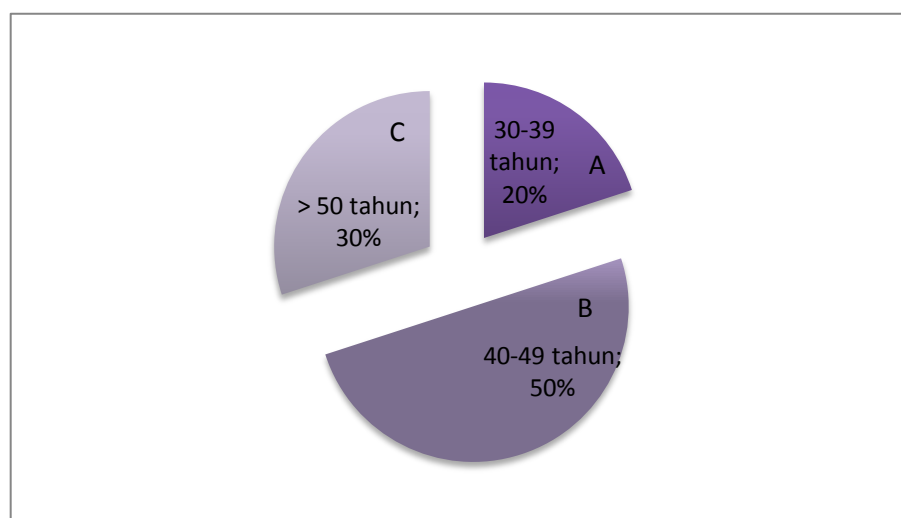
**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Frekuensi	Persentase
30 - 39	6	20%
40 - 49	15	50%
> 50	9	30%
Total	30	100%

*Sumber: data primer yang diolah, 2018.*

Dari tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa responden didominasi oleh umur antara 40-49 tahun dengan persentase 50% atau berjumlah 15 orang. Kemudian dilanjutkan dengan responden yang berumur <50 tahun dengan persentase 30% atau yang berjumlah sebanyak 9 orang, responden dengan umur diantara 30-39 tahun dengan persentase 20% dengan jumlah 6 orang. Dari hasil tersebut, maka dapat digambarkan dalam diagram Pie sebagai berikut:

**Diagram 4.2**  
**Responden Berdasarkan Umur**



Hasil analisis deskriptif yang berhasil didapatkan dari gambar diagram karakteristik responden berdasarkan umur juga serupa dengan bentuk tabel, dimana mayoritas berumur 40-49 tahun yang diwakili oleh lingkaran dengan huruf "B" sebesar 50%, sedangkan pada bagian lingkaran dengan huruf "C" yang berumur >50 tahun sebanyak 30%. Dan yang paling sedikit yakni umur < 30-39 tahun dengan persentase 20%

dari total keseluruhan persentase atau berjumlah 6 orang yang diwakili dengan bagian lingkaran dengan huruf “A”.

- c. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

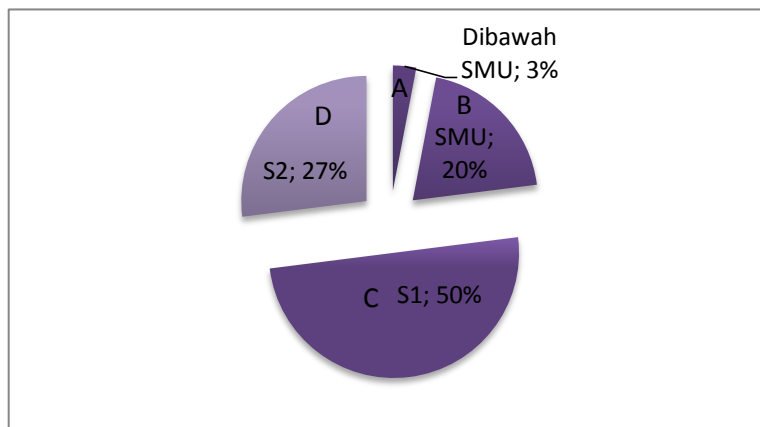
**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Dibawah SMU	1	3%
SMU	6	20%
S1	15	50%
S2	8	27%
Total	30	100%

*Sumber: data primer yang diolah, 2018.*

Dari tabel 4.3 dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh tingkat pendidikan terakhir S1 dengan persentase 50% atau berjumlah 15 orang. Kemudian dilanjutkan dengan responden yang tingkat pendidikannya S2 dengan persentase 27% atau yang berjumlah sebanyak 8 orang. Kemudian responden dengan tingkat pendidikan SMU dengan persentase 20% dengan jumlah 6 orang dan responden berikutnya merupakan persentase yang paling kecil yakni 3% atau berjumlah 1 orang dengan kategori tingkat pendidikan dibawah SMU. Dengan demikian total responden dengan karakteristik tingkat pendidikan, secara keseluruhan dalam penelitian ini berjumlah 30 responden. Dari hasil tersebut, maka dapat digambarkan dalam diagram pie sebagai berikut:

**Diagram 4.3**  
**Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**



Hasil analisis deskriptif yang berhasil didapatkan dari gambar diagram karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dimana mayoritas responden dengan tingkat pendidikan Strata 1 (satu) yang diwakili oleh lingkaran dengan huruf “C” sebesar 50%, sedangkan pada bagian lingkaran dengan huruf “D” sebanyak 27% ialah responden dengan tingkat pendidikan terakhir S2. Kemudian pada bagian lingkaran dengan huruf “B” dengan persentase 20% ialah responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMU. Serta Responden yang berkontribusi paling sedikit yakni dengan persentase 3% atau berjumlah 1 orang yang diwakili dengan bagian lingkaran dengan huruf “A”.

d. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

**Tabel 4.4**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

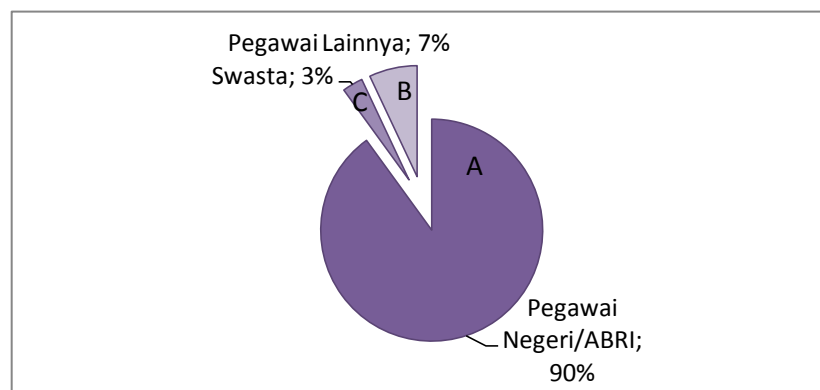
Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pegawai Negeri/ABRI	27	90%
Pegawai Swasta	1	3%
Lainnya	2	7%
Total	30	100%

*Sumber: data primer yang diolah, 2018.*



Dari tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa responden didominasi oleh pekerjaan pegawai Negeri/ABRI dengan persentase 90% atau berjumlah 27 orang. Kemudian dilanjutkan dengan responden yang memiliki pekerjaan lainnya seperti pedagang, petani dengan persentase 7% atau yang berjumlah sebanyak 2 orang, responden dengan pekerjaan pegawai swasta memiliki persentase 3% dengan jumlah 1 orang. Dengan demikian total responden keseluruhan dalam penelitian ini berjumlah 30 responden dengan rincian klasifikasi yang telah dipaparkan dilihat dari kategori jenis pekerjaan. Dari hasil tersebut, maka dapat digambarkan dalam diagram Pie sebagai berikut:

**Diagram 4.4**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**



Hasil analisis deskriptif yang berhasil didapatkan dari gambar diagram karakteristik responden berdasarkan pekerjaan juga serupa dengan bentuk tabel, dimana mayoritas bahkan hampir seluruh responden bekerja sebagai pegawai negeri/ABRI yang diwakili oleh lingkaran dengan huruf "A" sebesar 90%, sedangkan pada bagian lingkaran dengan huruf "B" ialah responden yang bekerja lainnya seperti pedagang, petani

serta lainnya sebanyak 7%. Kemudian pada bagian lingkaran dengan huruf “A” dengan persentase paling kecil yakni 3% ialah responden yang bekerja sebagai pegawai swasta.

## 2. Hasil Penelitian

### a. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 1) Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis SPSS, yang menghitung koefisien korelasi antara skor masing-masing item dengan skor totalnya yakni menggunakan prosedur *person product moment correlation*. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dalam penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 30 responden. Maka besarnya  $df$  dapat dihitung dengan ( $df$ ) =  $30-2 = 28$ , dengan  $df = 28$  dan  $\alpha = 5\%$ , di dapat nilai  $r$  tabel = 0,3610. Hasil pengukuran validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y**

Variabel	Variabel Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Transparency</i> (X1)	T1	0,750	0,3610	Valid
	T2	0,816	0,3610	Valid
	T3	0,787	0,3610	Valid
	T4	0,674	0,3610	Valid
	T5	0,587	0,3610	Valid
<i>Accountability</i> (X2)	A1	0,716	0,3610	Valid
	A2	0,723	0,3610	Valid
	A3	0,822	0,3610	Valid
	A4	0,860	0,3610	Valid

	A5	0,814	0,3610	Valid
<i>Kepuasan Muzakki (Y)</i>	K1	0,678	0,3610	Valid
	K2	0,727	0,3610	Valid
	K3	0,415	0,3610	Valid
	K4	0,382	0,3610	Valid
	K5	0,566	0,3610	Valid

*Sumber: data primer yang diolah, 2018.*

Dari uji validitas yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner telah memenuhi kriteria validitas karena masing-masing item memiliki  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel yaitu 0,3610 dengan tarif signifikan  $\alpha = 5\%$ . Maka dapat penulis simpulkan bahwa item pada setiap pernyataan untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid.

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ketepatan atau *consistency* atau dapat dipercaya. Artinya instrumen yang akan digunakan dalam penelitian tersebut akan memberikan hasil yang sama meskipun diulang-ulang dan dilakukan oleh siapa dan kapan saja. Hasil reliabilitas ini memperlihatkan ketepatan instrumen yang dinyatakan reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas pada uji reliabilitas ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	$r$ tabel	Keterangan
<i>Transparency (X1)</i>	0,769	0,60	Reliabel
<i>Accountability (X2)</i>	0,841	0,60	Reliabel
<i>Kepuasan Muzakki (Y)</i>	0,757	0,60	Reliabel

*Sumber: data primer yang diolah, 2018.*

Dari tabel diatas dapat terlihat bahwa berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan penulis, menunjukkan nilai *cronbach alpha* masing-masing variabel memiliki nilai koefisien alpha diatas 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini reliabel dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan cukup baik.

b. Analisis Data Kuantitatif

1) Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang terdiri dari multikolinearitas, autokolerasi dan normalitas. Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan uji asumsi klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

(a) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Kriteria pengujian multikolonieritas diukur berdasarkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih dari 10 dan nilai *tolerance* lebih

besar dari nilai standar yang ditentukan sebesar 0,10.<sup>120</sup> Berikut hasil pengujian multikolinieritas:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15.490	1.980		7.822	.000		
Transparency	.298	.077	.581	3.849	.001	.998	1.002
Accountability	.098	.060	.245	1.625	.116	.998	1.002

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Muzakki  
Sumber: data primer yang diolah, 2018.

Hasil uji multikolinieritas pada tabel 4.7 pada perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) menunjukkan nilai VIF *Transparency* adalah 1.002, dan nilai VIF *Accountability* juga 1.002. Ini menunjukkan tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi. Hasil perhitungan juga menunjukkan nilai *tolerance* masing-masing variabel yaitu *transparency* sebesar 0.998, *accountability* juga sebesar 0.998. Ini menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* kurang

<sup>120</sup> Moh Yudi Mahadianto & Adi Setiawan, *Analisis Parametrik Dependensi dengan Program SPSS*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 58

dari 0.1. Maka menurut *tolerance* tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi penelitian ini.

(b) Uji Autokolerasi

Uji autokorelasi bertujuan mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu ( $e_i$ ) pada periode tertentu dengan variabel pengganggu periode sebelumnya ( $e_{t-1}$ ). Jika nilai DW (*Durbin Watson*) terletak di antara dU dan (4-dU), berarti bebas dari autokolerasi.<sup>121</sup> Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Durbin Watson*, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**  
**Uji *Durbin Watson***

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.621 <sup>a</sup>	.386	.340	1.421	2.148

a. Predictors: (Constant), Accountability, Transparency

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Muzakki

*Sumber : data primer yang diolah, 2018.*

Dari tampilan hasil tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa nilai DW sebesar 2.148. Sedangkan dari tabel *Durbin Watson* dengan taraf sign 5%,  $n = 30$  dan  $K = 2$  didapat nilai dU sebesar 1.567 dan 4-dU sebesar 2.433 dari nilai-nilai tersebut dapat disimpulkan nilai DW (*Durbin Watson*) sebesar 2.148 terletak di

<sup>121</sup> *Ibid.*, h. 57

antara dU (1.567 ) dan 4-dU (2.433) sehingga terbebas dari autokolerasi.

(c) Uji Normalitas

Uji normalitas tujuannya untuk menguji apakah model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara untuk mendeteksi apakah residual terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik *P-Plot* atau garfik histogram dan uji statistik.

(1) Analisis grafik pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residual. Adapun dasar pengambilan keputusan:<sup>122</sup>

- Jika data menyebar disekitar garis diagonal atau grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram, hal ini tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

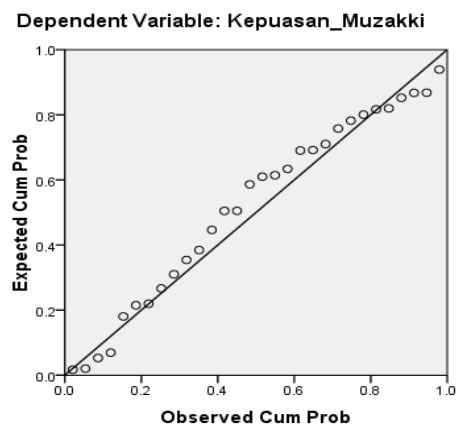
Adapun hasil uji data normalitas dengan grafik *P-Plot* yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

---

<sup>122</sup> *Ibid.*, h. 61-62

**Gambar 4.9**  
**Uji Normalitas Data Grafik *P-Plot***

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



*Sumber: data primer yang diolah, 2018.*

Berdasarkan gambar 4.9 diketahui bahwa dalam grafik normal *P-Plot* titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, dan penyebarannya tidak terlalu jauh dan melebar dari garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi sesuai dengan asumsi normalitas dan layak digunakan.

- (2) Untuk diperlukannya pengujian lebih akurat yaitu dengan metode non parametrik *one sample kolmogrov-smirnov (one sample K-S)*. Jika nilai K-S tidak signifikan maka residual tidak normal, tetapi jika K-S signifikan maka residual terdistribusi normal. Jika signifikansi  $\alpha$  berdasarkan perhitungan lebih besar ( $>$ ) dari 0.05 maka residual



terdistribusi normal.<sup>123</sup> Berikut hasil uji *Kolmogrov-Smirnov*:

**Tabel 4.10**  
**Uji *Kolmogrov-Smirnov***  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.37069122
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.090
	Negative	-.123
Kolmogorov-Smirnov Z		.673
Asymp. Sig. (2-tailed)		.756

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber: data primer yang diolah, 2018.*

Dari tabel 4.10 diketahui bahwa hasil uji *kolmogrov-smirnov* dengan nilai sebesar 0.673 pada signifikansi 0.756 (*Asymp. Sig. (2-tailed)*), artinya dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi secara normal.

## 2) Uji Regresi Linier Berganda

Analisis ini berguna untuk mengetahui pengaruh antar variabel terikat atau dependen terhadap variabel bebas atau independen. Dengan uji regresi linier berganda dapat diketahui hubungan antara *good corporate governance* terhadap kepuasan *muzakki* pada Badan Amil zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong. Analisis ini juga untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh

<sup>123</sup> Fo'arota Telaumbanua, *Pengolahan Data Penelitian Perbandingan dan Hubungan*, (Jakarta: FKIP-UKI, 2005), h. 68

diantara variabel-variabel lain, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.490	1.980		7.822	.000
Transparancy	.298	.077	.581	3.849	.001
Accountability	.098	.060	.245	1.625	.116

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Muzakki

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \varepsilon$$

$$Y = 15.490 + 0.298x_1 + 0.098x_2 + \varepsilon$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- (a) Nilai 0.298 pada variabel *Transparancy* ( $X_1$ ) adalah bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi *Transparancy* yang diberikan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang lebong maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan *muzakki* terhadap BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.
- (b) Nilai 0.098 pada variabel *accountability* ( $X_2$ ) adalah bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi

*accountability* yang diberikan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan *muzakki* terhadap BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.

### 3) Analisis Koefisien Determinasi

**Tabel 4.12**  
**Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.621 <sup>a</sup>	.386	.340	1.421

a. Predictors: (Constant), Accountability, Transparency

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

Regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan *Adjusted R Square* sebagai koefisien determinasi. Uji koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependennya.<sup>124</sup> Dari tabel 4.12 diatas koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square* yang menunjukkan  $R^2$  (*Adjusted R Square*) adalah 0.340. Hasil ini menunjukkan bahwa 34% variabel kepuasan *muzakki* dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen yang dalam hal ini ialah *good corporate governance (transparency dan accountability)*. Sedangkan selisihnya 66% (100% - 34%) yakni dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

<sup>124</sup> Muh Yudi Mahadianto & Adi Setiawan, *Analisis Parametrik Dependensi dengan Program SPSS*. h. 59

## 4) Uji Hipotesis

## (a) Uji F (Simultan)

Uji simultan digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh masing-masing *good corporate governance* (*transparency dan accountability*) Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong terhadap kepuasan muzakki secara bersama-sama, berikut hasil pengujian data secara simultan:

**Tabel 4.13**  
**Uji F Hitung (Simultan)**

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	34.182	2	17.091	8.469	.001 <sup>a</sup>
Residual	54.485	27	2.018		
Total	88.667	29			

a. Predictors: (Constant), Accountability, Transparency

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Muzakki

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

Adapun hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- (1)  $H_0$  = Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel *transparency dan accountability* secara simultan terhadap kepuasan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong.
- (2)  $H_a$  = Terdapat pengaruh signifikan variabel *transparency dan accountability* secara simultan terhadap kepuasan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong.

Dalam pengujian ini, dilakukan dengan menetapkan tingkat signifikan 0.05 atau 5%. Berdasarkan tabel statistik diatas, F

hitung sebesar 8.469, sedangkan F tabel ditentukan dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%,  $\alpha = 5\%$ ,  $df_1 = k - 1$ , dan  $df_2 = n - k - 1$  ( $n =$  jumlah responden,  $k =$  jumlah variabel dependen). Sehingga,  $df_1 = 2 - 1 = 1$ ,  $df_2 = 30 - 2 - 1 = 27$ , didapat nilai F tabel sebesar 4.21.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa F hitung sebesar 8.469 > F tabel 4.21 dengan tingkat signifikansi  $0.001 > 0.05$ , artinya bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa variabel bebas yang berupa *good corporate governance (transparency dan accountability)* secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yakni kepuasan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong.

(b) Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk melihat berapa besarnya pengaruh variabel *transparency dan accountability* secara parsial terhadap kepuasan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong. Adapun hasil uji t hitung dapat dilihat pada tabel *coefficient*, nilai uji t dapat dilihat pada *p-value* pada tabel masing-masing variabel independen. Yang mana pengambilan keputusan berdasarkan: apabila probabilitas  $< 0.05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, begitupun sebaliknya.

**Tabel 4.14**  
**Uji t Hitung ( Parsial)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	15.490	1.980		7.822	.000
Tranparancy	.298	.077	.581	3.849	.001
Accountability	.098	.060	.245	1.625	.116

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Muzakki

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

Dengan taraf signifikan 0.05 sehingga diperoleh  $\alpha = 5\% : 2 = 2.5\%$  atau 0.025 (*two-tailed*) dan *degree of freedom (df)* dengan ketentuan:  $df = n - k - 1$  ( $n =$  jumlah responden).<sup>125</sup> Sehingga didapat  $df = 30 - 2 - 1 = 27$ . Dari ketentuan tersebut diperoleh t tabel sebesar 2.05183 atau 2.052.

Berikut hasil t hitung pada masing-masing variabel *good corporate governance* secara parsial:

(1) *Transparancy*

- $H_0$  = Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel *transparancy* secara parsial terhadap kepuasan *muzakki* terhadap Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong.
- $H_a$  = Terdapat pengaruh signifikan variabel *transparancy* secara parsial terhadap kepuasan *muzakki* terhadap Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong.

<sup>125</sup> Morissan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012), h. 335

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 4.14, diketahui bahwa  $t$  hitung untuk variabel *transparancy* ( $X_1$ ) sebesar 3.489,  $t$  tabel sebesar 2.052 dengan nilai signifikansi sebesar 0.001. Berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dikarenakan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $3.489 > 2.052$ ), dan signifikan karena nilai signifikan  $0.001 < 0.05$ . Dengan demikian dapat penulis simpulkan bahwa *transparancy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *muzakki*.

(2) *Accountability*

- $H_0$  = Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel *accountability* secara parsial terhadap kepuasan *muzakki* terhadap Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong.
- $H_a$  = Terdapat pengaruh signifikan variabel *accountability* secara parsial terhadap kepuasan *muzakki* terhadap Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong.

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 4.14, diketahui bahwa  $t$  hitung untuk variabel *accountability* ( $X_2$ ) sebesar 1.625,  $t$  tabel sebesar 2.052 dengan nilai signifikansi sebesar 0.116. Berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dikarenakan  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel ( $1.625 < 2.052$ ), dan tidak signifikan karena nilai signifikan  $0.116 > 0.05$ . Dengan demikian dapat penulis

simpulkan bahwa *accountability* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *muzakki*.

## B. Data Kualitatif

### 1. Demografi Partisipan

Sebelum berbicara mengenai pandangan *muzakki* khususnya *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong. Maka terlebih dahulu peneliti sedikit menjelaskan tentang profil partisipan dalam *In-depth Interview* (wawancara) yang dilakukan selama dalam bulan mei 2018, berikut adalah tabel profil partisipan yang peneliti wawancarai.

**Tabel 4.15**  
***Profil Partisipan***

Partisipan	Profil
P1	Seorang laki-laki setengah baya berumur 40 tahun (empat puluh tahun), beragama islam, yang bertempat tinggal di desa tabarenah, yang merupakan pemilik gudang kopi di tabarenah. Dan telah menjadi <i>muzakki</i> Badan Amil Zakat Nasional Rejang Lebong selama 1-2(satu sampai dua) tahun.
P2	Seorang laki-laki berumur 42 tahun (empat puluh dua tahun), beragama islam, yang bekerja sebagai lurah Kel. Suka Raja dan bertempat tinggal di Jl. Nusa Indah RT: 001 RW: 001, Kel. Suka Raja dan telah menjadi <i>muzakki</i> Badan Amil Zakat Nasional Rejang Lebong selama >5 (lebih dari lima) tahun.
P3	Seorang wanita yang berumur 50 tahun (lima puluh tahun), beragama islam, yang merupakan seorang guru PNS di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Rejang Lebong dan bertempat tinggal di JL. Taman Siswa dan telah menjadi <i>muzakki</i> Badan Amil Zakat Nasional Rejang Lebong selama >5 (lebih dari lima) tahun.



P4	Seorang laki-laki yang berumur 50 tahun (lima puluh tahun), beragama islam, yang merupakan seorang PNS di Dinas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Rajang Lebong yang bertempat tinggal di Adirejo dan telah menjadi <i>muzakki</i> Badan Amil Zakat Nasional Rejang Lebong selama >5 (lebih dari lima) tahun.
P5	Seorang wanita berumur 39 tahun (tiga puluh sembilan tahun), beraga islam, yang merupakan pedagang yakni pemilik rumah makan pancur di sekitar lokasih wisata suban air panas dan sudah menjadi <i>muzakki</i> Badan Amil Zakat Nasional Rejang Lebong selama 2(dua) tahun.

Dari tabel 4.15 di atas terlihat bahwa partisipan yang dengan sukarela dijadikan partisipan sebagai sumber data bersifat homogen dan heterogen. Hal ini dapat dilihat dari kesamaan dari sisi agama, sedangkan tingkat heterogenitas dapat dilihat dari perbedaan umur, pilihan profesi, dan lama menjadi *muzakki*.

## 2. Kepuasan *Muzakki* terhadap BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong

Arti kata kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah puas, merasa senang, tak ada yang harus disalahkan (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya).<sup>126</sup> Kepuasan dapat di artikan sebagai perasaan puas dan kelegaan seseorang dikarnakan mengonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Dapat

---

<sup>126</sup> Sulchan Yasyin, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (KBI-Besar)*, (Surabaya: Amanah, 1997), h. 382

disimpulkan pengertian kepuasan adalah keadaan apabila keinginan dan harapan pelanggan atau konsumen dapat terpenuhi melalui jasa yang di berikan oleh perusahaan.

Dalam hal ini tentunya akan ada indikator-indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan. Adapun kepuasan yang peneliti khususkan adalah kepuasan *muzakki* terhadap Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong. Sedangkan indikator yang mempengaruhi kepuasan yang peneliti gunakan adalah prinsip *good corporate governance* yang terkhusus hanya pada dua prinsip yakni *transparency* dan *accountability*.

Hal yang akan peneliti bahas adalah indikator mana yang paling mempengaruhi kepuasan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong. Sebelumnya peneliti sudah membahas tentang bagaimana *good corporate governance* mempengaruhi kepuasan *muzakki* dengan cara peneliti menyebarkan kuisisioner kepada pihak terkait yaitu *muzakki* BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Dari hasil uji koefisien beta variabel independen yang paling dominan dalam menentukan/mempengaruhi variabel dependen adalah variabel *transparancy* dengan koefisien beta paling dominan yakni  $0.298 > 0.098$  koefisien beta variable *accountability*. Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik wawancara (*In-depth Interview*) kepada 5 *muzakki* secara acak guna sebagai penguat data kuantitatif yang telah di dapatkan sebelumnya. Dengan penjelasan sebagai berikut:

**a. Pandangan *muzakki* terhadap *transparency***

*Transparency* (keterbukaan) sebuah lembaga keuangan akan memiliki peran dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan tersebut, hal ini juga berlaku pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong. Menurut pengamatan dari para *muzakki* bahwa BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong cukup terbuka dalam memberikan informasi, hal ini terlihat dari apa yang disampaikan oleh partisipan, “P1”, dimana:

“..semenjak aku jadi *muzakki* di BAZNAS selamo kurang lebih dua tahun iko menurut aku BAZNAS kito ko lah transparan dalam berbagi informasi, kemaren aku dapat undangan samo jugo aku pernah nengok kegiatan sosialisasi di media cetak.”<sup>127</sup>

Hal ini juga didukung dengan pernyataan dari partisipan “P2”, yang mengutarakan:

“..menurut saya, cukup terbuka. Karena memang ada bentuk nyata bahwa kegiatan BAZNAS itu di lakukan secara transparan seperti contoh yang pernah saya lihat langsung yaitu bantuan untuk bedah rumah, kemudian apabila BAZNAS ada kegiatan saya juga sering mendapatkan undangan.”<sup>128</sup>

Dan partisipan “P4” juga mengutarakan:

“..di publikasikan itu terlihat pada saat safari ramadhan itu BAZNAS ada giat bahwa ada bantuan-bantuan pada kaum du’afa itu bentuknya transparan apakah berbentuk uang atau barang, jadi BAZNAS itu terbuka kebutuhan sekian dan kegunaannya untuk apa.”<sup>129</sup>

Dari pernyataan partisipan diatas peneliti menyimpulkan bahwa, mereka (*muzakki*) menyimpan rasa puas pada Badan Amil Zakat

---

<sup>127</sup> Rodi Cahyadi, *Wawancara*, tanggal 26 Mei 2018, Pukul 13:38 Wib

<sup>128</sup> Sapriyal Marta Putra, *Wawancara*, tanggal 27 Mei 2018, Pukul 10:01 Wib

<sup>129</sup> Khaidir, *Wawancara*, tanggal 27 Mei 2018, Pukul 10:01 Wib

Nasional atas dasar *transparency* (keterbukaan) BAZNAS terhadap kegiatan-kegiatan yang di publikasikan oleh BAZNAS.

**b. Pandangan muzakki terhadap *accountability***

Dalam menciptakan kepuasan masyarakat sebagai *muzakki* pada BAZNAS, *accountability* adalah salah satu indikator penting yang dapat mempengaruhi kepuasan tersebut. Dengan pertanggungjawaban kinerja yang bagus maka akan meyakinkan dan menciptakan kepuasan *muzakki* serta salah satu bahan pertimbangan bagi para *muzakki* dalam menyalurkan zakatnya melalui BAZNAS, walaupun mereka menyatakan tidak mempermasalahkan hal tersebut dengan alasan berzakat karena *lillahita'alah*, hal ini diperkuat oleh pernyataan dari partisipan “P1”, yang mengutarakan:

“..kalo aku udem bayar idak mikirkan apo-apo lagi, kareno kito bayarnya *lillahita'alah*.”<sup>130</sup>

Seperti halnya juga ungkapan dari partisipan “P5”, yang menguatkan pandangan tersebut:

“..kalo aku sih, termasuk tidak mau tahulah jalannya kemana. Toh tidak harus di ungit, yang aku tahun ini kemana-kemana jadi kesannya tidak rela.”<sup>131</sup>

Sedangkan dari partisipan “P3”, Mengutarakan:

“..Cuma ibu tu, *muzakki* yang wajib mengeluarkan, jadi dak perlu banyak tanyolah di bagikan kemano. Tapi, misalkan adokan sesekali dapat laporan dak perlu lah ke ibu pribadi, ke MIN ajolah.”<sup>132</sup>

---

<sup>130</sup> Rodi Cahyadi, *Wawancara*, tanggal 26 Mei 2018, Pukul 13:38 Wib

<sup>131</sup> Evi Susanti, *Wawancara*, tanggal 30 Mei 2018, Pukul 12:13 Wib

<sup>132</sup> Delfi Yohani, *Wawancara*, tanggal 27 Mei 2018, Pukul 10:36 Wib

Dari pernyataan di atas dapat peneliti simpulkan bahwa *muzakki* Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong masih mempertimbangkan aspek *accountability*, hal ini dapat diketahui dari keterangan yang telah disampaikan, walaupun *Muzakki* menyatakan bahwa hal tersebut tidak terlalu menjadi pertimbangan namun secara tersirat *muzakki* masih memerhatikan aspek tersebut, terlihat dari keterangan *muzakki* yang menyatakan bahwa perlu adanya bentuk laporan pengeluaran atau laporan keuangan setidaknya ke instansi.

**c. Kepuasan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional**

Kepuasan seorang *muzakki* merupakan komponen penting bagi BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong. Seiring dengan meningkatnya rasa puas yang di rasakan oleh para *muzakki* maka akan meningkatkan keyakinan *muzakki* untuk menyalurkan zakatnya melalui BAZNAS sehingga jumlah *muzakki* pun akan bertambah. Dengan bertambahnya jumlah *muzakki* maka Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong akan lebih mudah untuk menjalankan tugas dan kewajibannya. Dalam hal ini kepuasan tersebut tidak serta merta muncul dengan sendirinya, tentu ada indikator-indikator yang dapat mempengaruhinya.

Mengingat Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong merupakan lembaga keuangan yang kegiatan ekonominya berupa menghimpun dan menyalurkan dana zakat, infak, dan shodaqoh, dengan menghimpun dana dari para *muzakki* baik PNS maupun individu dan menyalurkan kepada para *mustahik*. Dengan tata kelolah dan program

yang baik serta transparan dari pihak Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong maka tentu indikator ini akan dapat menjadi lebih dominan dibandingkan indikator lain dalam konteks memengaruhi kepuasan *muzakki* yang di teliti dalam penelitian ini. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan partisipan, “P4”, yang mengutarakan:

“..sangat puas karena informasi yang mereka bagikan itu cepat dan tepat, kegunaannya juga transparan.”<sup>133</sup>

Seperti halnya juga ungkapan dari partisipan “P2”, yang mengutarakan pandangan tersebut.

“..puas karena kegiatan atau program yang di lakukan oleh BAZNAS itu nyata dan transparan bukan hanya untuk kegiatan sosial saja melainkan dalam kegiatan ekonomi dan pembangunan pun ada.”<sup>134</sup>

Hal ini didukung juga dengan pernyataan dari partisipan, “P3”, yang mengungkapkan:

“..walaupun kami tidak mendapatkan laporannya. Tapi pernah dulu ikut waktu sosialisasi dari BAZNAS di KEMENAG jadi disana diterangkan uang masuknya sekian, dan informasi lainnya telah mereka sampaikan, Alhamdulillah telah tersampaikan. Jadi, dengan keterbukaan BAZNAS tersebut ya kita merasa puas.”<sup>135</sup>

Sedangkan partisipan, “P1” dan “P5” dalam wawancara memberikan penjelasan bahwa:

“..Iyo puas karena bayar *lillahita'allah*, akan tetapi dalam hal itu jugo kalo aku tengok dari lembaran media cetak itu telah tersalurkan galo.”<sup>136</sup>

“..saya rasa cukup, dengan transparansi dalam laporan 1 (satu) tahun sekali.”<sup>137</sup>

---

<sup>133</sup> Khaidir, *Wawancara*, tanggal 27 Mei 2018, Pukul 10:01 Wib

<sup>134</sup> Sapriyal Marta Putra, *Wawancara*, tanggal 27 Mei 2018, Pukul 10:01 Wib

<sup>135</sup> Delfi Yohani, *Wawancara*, tanggal 27 Mei 2018, Pukul 10:36 Wib

<sup>136</sup> Rodi Cahyadi, *Wawancara*, tanggal 26 Mei 2018, Pukul 13:38 Wib

Dari hasil wawancara di atas, kelima partisipan sepakat bahwa indikator yang mendominasi dalam mempengaruhi kepuasan menjadi *muzakki* Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong, yaitu indikator *transparency* dalam hal ini informasi yang di berikan oleh BAZNAS terkait dengan kegiatan BAZNAS. Walaupun ada partisipan yang selintas mengungkapkan bahwa karena *lillahita'alah* tetapi hal yang utama yang mendasari kepuasan partisipan tersebut masih berkaitan dengan *transparency*.

Maka dalam hal ini dapat di simpulkan bahwa indikator *transparency* menjadi yang paling penting dan berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong tanpa mengenyampingkan indikator lain.

### **C. Pembahasan**

Dari hasil data yang telah diuji melalui uji asumsi klasik dan telah dianalisis pula dengan menggunakan uji F (simultan), uji t (parsial) dan uji regresi linier berganda, adapun hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa *good corporate governance* secara simultan memiliki pengaruh signifikan sedangkan secara parsial terdapat variabel yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS yang dalam hal ini khususnya ialah Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong. Berikut

---

<sup>137</sup> Evi Susanti, *Wawancara*, tanggal 30 Mei 2018, Pukul 12:13 Wib

akan dibahas lebih lanjut mengenai hasil uji hipotesis yang telah dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini.

Adapun dari pengujian hipotesis dengan analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa berdasarkan *coefficient* dapat diperoleh persamaan linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \varepsilon$$

$$Y = 15.490 + 0.298x_1 + 0.098x_2 + \varepsilon$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai 0.298 pada variabel *Transparency* ( $X_1$ ) adalah bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi *Transparency* yang diberikan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan *muzakki* terhadap BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.
- Nilai 0.098 pada variabel *accountability* ( $X_2$ ) adalah bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi *accountability* yang diberikan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan *muzakki* terhadap BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong.

Dari hasil pengolahan data antara faktor-faktor dalam *good corporate governance* terhadap kepuasan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong ditunjukkan dengan nilai yang besarnya berupa nilai R yakni 0.621 Sehingga artinya korelasi antara faktor-faktor tersebut diatas terhadap kepuasan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang



Lebong mempunyai hubungan erat dan positif sebab nilai koefisien korelasi melebihi 0.5 atau menuju angka +1. Sedangkan pengaruh yang diberikan variabel independen atau variabel bebas (X) terhadap variabel dependen atau variabel terikat (Y) yang ditunjukkan oleh nilai  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0.340, yang mana artinya 34% kepuasan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong dipengaruhi kedua faktor *good corporate governance*. Sedangkan selisihnya 66% (100% - 34%) yakni dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari hasil analisa regresi, dimana batas standar untuk mengetahui apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan atau tidak adalah sebesar 0.05. Adapun hasil uji F menunjukkan signifikansinya sebesar 0.001. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0.05 menunjukkan bahwa variabel tersebut semakin berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki* sebagai variabel dependen (Y) dalam penelitian ini. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *good corporate governance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan *muzakki* atau disimpulkan hipotesis  $H_a$  diterima.

Berikutnya dari pengujian hipotesis berdasarkan uji t (parsial) dapat dilihat bahwa yang pertama dari variabel *good corporate governance* yakni *transparency* yaitu sebesar 0.001, dimana angka tersebut tentunya lebih kecil dari 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ). Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian untuk hipotesis yang pertama diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *transparency* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *muzakki* dalam menjadikan pengalaman *transparency* itu sendiri

sebagai faktor untuk alasan kepuasan tersebut. *Transparency* dalam *good corporate governance* merujuk pada pengalaman yang berkaitan dengan keterbukaan melalui ketersediaan informasi pada masyarakat, *muzakki*, bahkan seluruh *stakeholder* berkaitan dengan seluruh kegiatan BAZNAS, yang diciptakan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong. Adapun tindakan-tindakan yang dilakukan itu meliputi, membagikan informasi terkait dengan hal-hal yang merupakan hak *muzakki* seperti hasil pengumpulan dana zakat, pengelolaan zakat, dan informasi terkait dengan zakat lainnya, yang mana hal tersebut mudah di dapatkan oleh *muzakki* tanpa perlu datang ke kantor BAZNAS itu sendiri. Dalam hal ini BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong memanfaatkan media cetak/media elektronik lainnya untuk mencapai tingkat efektif dalam berbagi informasi.

Pernyataan pada hipotesis yang kedua ialah mengenai variabel *accountability*. Variabel ini didapatkan nilai signifikansi sebesar 0.116 yang mana lebih besar dari 0.05 ( $0.116 > 0.05$ ) yang artinya  $H_0$  diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *accountability* sebagai variabel kedua dalam *good corporate governance* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *muzakki*. Adapun dalam hal ini *accountability* tindakan yang berupa pertanggungjawaban kinerja perusahaan (BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong) secara transparan dan wajar, dalam pengelolaan dan pengendalian sumberdaya yang diwujudkan dalam laporan keuangan dan mencakup juga praktik-praktik demi kemudahan si pemberi amanah atau seluruh *stakeholder* dalam memperoleh informasi meliputi pemberian bukti setelah transaksi, pelaporan

dana yang masuk dan dana yang telah di gunakan, dan keterbukaan terhadap kritik dan saran dari *muzakki*. Hasil temuan menunjukkan bahwa Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong belum mampu memberikan pengalaman positif kepada nasabah melalui indikator variabel *accountability* ini, sehingga dampaknya bahwa *accountability* dalam *good corporate governance* tidak mempengaruhi pengalaman *muzakki* terhadap kepuasannya pada BAZNAS.

Hasil pengujian yang menunjukkan besarnya pengaruh paling dominan hingga yang paling rendah terhadap kepuasan *muzakki* dapat dilihat dari koefisien beta. Koefisien beta yang menunjukkan angka terbesar itulah yang menandakan yang memberi pengaruh paling besar. Adapun nilai koefisien beta terbesar dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.16**  
**Koefisien Beta**

Variabel	Nilai Koefisien Beta
<i>Transparancy</i> ( $X_1$ )	0.298
<i>Accountability</i> ( $X_2$ )	0.098

*Sumber: data primer yang diolah, 2018.*

Tabel 4.16 diatas menampilkan nilai koefisien beta pada variabel independen yang paling dominan dalam menentukan variabel dependen. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa variabel *Transparancy* dengan koefisien beta paling dominan yakni 0.298. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan karyawan/pegawai mampu menanggapi kebutuhan *muzakki* melalui tindakan pemberian informasi yang mudah dan efektif yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan *muzakki* tersebut dalam hal-hal yang merupakan hak *muzakki* mampu membuat *muzakki* mendapat pengalaman yang dapat dipastikan

hal tersebut yang menjadi alasan terhadap kepuasan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong.

Hal ini diperkuat dengan data hasil kualitatif, dimana peneliti menggunakan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Dalam hal ini peneliti mengambil 5 *muzakki* Badan Amil Zakat Nasional yang sukarela menjadi partisipan dalam penelitian ini, guna untuk sebagai penguat data kuantitatif yang telah di dapatkan sebelumnya.

Data dari hasil wawancara tersebut didapatkan bahwa indikator *transparancy* menjadi penting dan berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki*. Dalam hal ini yang menjadi daya tarik yang lebih dominan adalah indikator keterbukaan akan kegiatan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong tanpa melupakan indikator lain.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengelolaan data yang telah dilakukan. Peneliti mendapatkan bahwa indikator *accountability* cukup berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki* namun terdapat indikator yang lebih dominan pengaruhnya yaitu *transparancy* dalam hal ini keterbukaan akan kegiatan BAZNAS secara menyeluruh.

Maka dapat disimpulkan bahwa *muzakki* Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong lebih mementingkan indikator *transparancy* tanpa melupakan indikator penting lainnya dengan di dukung oleh *accountability* dalam menciptakan kepuasan terhadap Badan Amil Zakat Nasional.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh *Good Corporate Governance* yang terdiri dari prinsip *transparency* dan *accountability*, terhadap kepuasan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong serta didukung teori-teori yang melandasi pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa:

1. *Good Corporate Governance* yang berupa prinsip *transparency* dan *accountability* secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi kepuasan *muzakki* terhadap Badan Amil zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong, bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar  $8.469 > 4.21$  dengan nilai taraf signifikansi  $0.001 < 0.05$ . Dengan demikian karena  $sig < \alpha$  mempunyai nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05, maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel bebas yang berupa *good corporate governance (transparency dan accountability)* secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yakni kepuasan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong.
2. *Good Corporate Governance* yang berupa prinsip *transparency* dan *accountability* secara parsial terdapat variabel yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong. Hal ini dapat dilihat dari variabel

yang berpengaruh ialah variabel *transparency* bahwa t hitung untuk variabel *transparency* ( $X_1$ ) sebesar 3.489, t tabel sebesar 2.052 dengan nilai signifikansi sebesar 0.001. Berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dikarenakan t hitung > t tabel (3.489>2.052), dan signifikan karena nilai signifikan 0.001<0.05. Sehingga dapat penulis simpulkan bahwa *transparency* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *muzakki*. Kemudian untuk variabel *accountability* ( $X_2$ ) t hitung < t tabel (1.625 < 2.052), dan tidak signifikan karena nilai signifikan 0.116 > 0.05. berarti  $H_0$  dan  $H_a$  ditolak. Dengan demikian dapat penulis simpulkan bahwa *accountability* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *muzakki*.

3. Pengaruh *Good Corporate Governance* yang paling dominan terhadap kepuasan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional adalah variabel *transparency* dengan koefisien beta paling dominan yakni 0.298 dan diperkuat juga dengan pengolahan data dan *In-depth interview* yang telah dilakukan. Maka dapat disimpulkan bahwa *muzakki* Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong lebih mempertimbangkan indikator *transparency* dalam menciptakan kepuasan tanpa melupakan indikator penting lainnya.

## **B. Saran**

Setelah melakukan penelitian dan pembahasan serta berdasarkan hasil kesimpulan sebelumnya maka penulis mencoba untuk mengajukan beberapa

saran yang nanti kiranya dapat digunakan sebagai pedoman dan masukan bagi Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rejang Lebong hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan untuk mengetahui indikator yang mempengaruhi kepuasan *muzakki*, sehingga dapat menjadi kebijakan lembaga atau perusahaan untuk membuat serta memperbaharui konsep tata kelola perusahaan yang baik dengan mengimplementasikan *good corporate governance* sesuai dengan yang di butuhkan. Serta sebagai jalan atau penunjuk arah pengembangan bagi Badan Amil Zakat Nasional dengan prinsip *good corporate governance* guna lebih efektif dan efisien.
2. Bagi IAIN Curup terkhusus untuk lingkup akademik diharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan literatur pustaka atau referensi bagi penelitian lanjutan sehingga akan memperoleh hasil yang lebih baik.
3. Bagi peneliti yang akan datang diharapkan bisa menggunakan cakupan lebih luas dan menggunakan variabel masing-masing sebagai subjek penelitian selanjutnya supaya menemukan hal-hal baru yang berkaitan dengan konsep *good corporate governance* yang belum dipaparkan dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Al Arif Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012
- An Abdullah Mal, *Corporate Governance Perbankan Syari'ah di Indonesia*, Jokjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010
- Hanggraeni Dewi, *Pengelolaan Resiko Usaha*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2010
- Iqbal Zamir dan Abbas Mirakhor, *Pengantar Keuangan Islam Teori dan Peraktik*, Jakarta: Kencana, 2008
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012
- Khasanah Umrotul, *Manajemen Zakat Modern: Instumen Pemberdayaan Ekonomi Umat*, Malang: UIN-Maliki Press, 2010
- Kurniawan Albert, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*, Bandung: Alfabeta, 2014
- M. Chapra Umer dan Habib Ahmed, *Corporate Governance Lembaga Keuangan Syari'ah*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008
- Mahadianto Moh Yudi & Adi Setiawan, *Analisis Parametrik Dependensi dengan Program SPSS*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013
- Martono Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder) Edisi Revisi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012
- Morissan, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Kencana, 2012
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013
- Pentashih Lajnah Mushaf Al-Qur'an Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Jumanatul 'Ali (J-ART), 2004
- Prasetyantoko, *Corporate Governance Pendekatan Institusional*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008
- Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian (Untuk Mahasiswa S-1, S-2, dan S-3) [Selanjutnya disebut Riduwan Metopen 1]*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2005



- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Syarnubi Sukarman, *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, Bengkulu: LP2 STAIN Curup, 2011
- Telaumbanua Fo'arota, *Pengolahan Data Penelitian Perbandingan dan Hubungan*, Jakarta: FKIP-UKI , 2005
- Tjiptono Fandy, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta: ANDI, 2000
- umar Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Thesis Bisnis*, Jakarta: PT RajaGrafindo persada, 2009
- Yasyin Sulchan, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (KBI-Besar)*, Surabaya: Amanah, 1997
- Yusuf Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2014

### **Jurnal & Skripsi**

- Fitria Dewi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan BAZNAS di Kab. Rejang Lebong Terhadap Kepuasan Muzakki.*” Skripsi, Jurusan Syari’ah dan Ekonomi Islam STAIN Curup 2016
- Ilham Yuliandi, *Efektifitas Kinerja dengan Konsep Balanced Scorecard dalam Perspektif Pelanggan pada BMT Al-Fath Ikmi di Tanggerang Selatan.*”Skripsi. Fak. Ilmu Dakwa dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2014
- Kuncaraningsih Hana Septi, ”Membangun Profesionalisme Keilmuan”, *Good Corporate Governance dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional*, Ed. Januari-Juni 2015
- Kuncaraningsih Hana septi, *Pengaruh Good Corporate Governance terhadap kepuasan Muzkki pada BAZNAS Kabupaten Sleman.*” Skripsi. Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2014
- Nugraha Eha, *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelolaan Zakat Terhadap Kepercayaan Muzakki Serta Pengaruh Kepercayaan Muzakki Terhadap Komitmen Muzakki.*” Tesis, Fak. Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, Lampung 2015
- Puspitasari Dian, “*Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Kepuasan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta*”, Skripsi, Fak.

Dakwa dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga , Yogyakarta, 2017

Siradj Mustolih, Bimas Islam, *Jalan Panjang Legislasi Syariat Zakat di Indonesia: Studi terhadap Undang-Undang Nomor 23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat*”, Jakarta: JBI, Vol.7, No.3, 2014), h. 5

Sutomo, Mukhamad Najib, dan Setiadi Djohar, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta)*” Jurnal, Aplikasi Bisnis dan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen IPB, Jawa Barat Vol.3 No.1, Januari 2017

Warni Yuli, *Pengaruh Pengungkapan Good Corporate Governance dan Asimetri Informasi Terhadap Manajemen Laba.*” Skripsi, Fak. Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUKSA Riau 2014

Yuliafitri Indria dan Asma Nur Khoiriyah, *“Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi, dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)”*, Banten: Jurnal Ekonomi Islam, Vol.7 No. 2, Juli-Desember 2016

### **Sumber lainnya**

Aidilla Tahta, *Zakat dan Potensinya untuk Indonesia di 2017.*” Republika, 26 desember 2017

Arsip Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong

Delfi Yohani, *Wawancara*, tanggal 27 Mei 2018, Pukul 10:36 Wib

Dokumentasi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong

Evi Susanti, *Wawancara*, tanggal 30 Mei 2018, Pukul 12:13 Wib

Khaidir, *Wawancara*, tanggal 27 Mei 2018, Pukul 10:01 Wib

Rodi Cahyadi, *Wawancara*, tanggal 26 Mei 2018, Pukul 13:38 Wib

Sapriyal Marta Putra, *Wawancara*, tanggal 27 Mei 2018, Pukul 10:01 Wib

Siswandari, *Olah Data Statistik*”, Dataolah.blogspot.com, 16 juli 2012

*L*

*A*

*M*

*P*

*I*

*R*

*A*





*N*

### ***Daftar Pertanyaan Wawancara***

1. Sejak kapan menjadi *muzakki* di BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong?
2. Bagaimana pelayanan yang di berikan oleh BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong?
3. Melalui media apa biasanya BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong menginformasikan seluruh kegiatan yang merupakan hak publik? (ex: Koran, SOSMED atau yang lain)
4. Dalam bentuk apa kegiatan yang biasanya di publikasikan oleh BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong?
5. Menurut pengamatan Bapak/Ibu BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong sangat terbuka atau tidak dalam hal menyalurkan informasi yang perlu di ketahui oleh *muzakki* dan seluruh *Stakeholder*?
6. Apakah kegiatan penyaluran zakat kepada *mustahik* itu di publikasikan oleh BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong?
7. Apakah kinerja BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong sesuai dengan harapan *Muzakki*?
8. Dimana/ melalui media apa biasanya Bapak/Ibu bisa melihat/mendapatkan informasi mengenai pelaporan penyaluran dan penggunaan dana zakat?
9. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu selama menjadi *muzakki* BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong? apakah merasa puas atau bagaima? Apa alasannya?

## DOKUMENTASI PENELITIAN

No.	Gambar	Deskripsi Singkat
1.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 26 Mei 2018</li> <li>- BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong</li> <li>- Wawancara/interview dengan salah satu karyawan mengenai penerapan <i>Good Corporate Governance</i> pada Badan Amil Zakat Nasional</li> </ul>
2.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 26 Mei 2018</li> <li>- Taba Renah</li> <li>- Pengisian kuesioner &amp; Wawancara penelitian kepada responden</li> </ul>
3.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 30 Mei 2018</li> <li>- Dinas Pemadam Kebakaran</li> <li>- Penyebaran Kuesioner penelitian kepada responden yang sudah menjadi <i>muzakki</i> BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong</li> </ul>
4.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 30 Mei 2018</li> <li>- Badan Kesatuan Bangsa &amp; Politik</li> <li>- Pengisian kuesioner &amp; Wawancara penelitian kepada responden</li> </ul>

5.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 27 Mei 2018</li> <li>- Suka Raja</li> <li>- Pengisian kuesioner &amp; Wawancara penelitian kepada responden</li> </ul>
6.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 30 Mei 2018</li> <li>- Lesehan Pancur</li> <li>- Pengisian kuesioner &amp; Wawancara penelitian kepada responden</li> </ul>
7.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 27 Mei 2018</li> <li>- Taman Siswa</li> <li>- Pengisian kuesioner &amp; Wawancara penelitian kepada responden</li> </ul>
8.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 30 Mei 2018</li> <li>- Kantor Kecamatan Curup Selatan</li> <li>- Penyebaran Kuesioner penelitian kepada responden yang sudah menjadi <i>muzakki</i> BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong</li> </ul>



### KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Cantika Wulandari  
 NIM : 1461067  
 JURUSAN/PRODI : Syariah dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah  
 PEMBIMBING I : Heryawan, M.A.  
 PEMBIMBING II : Fitriawati, M.E.  
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Prinsip Good Corporate Governance (GCG) terhadap Kepuasan Masyarakat Pasca-Bantuan Amul Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Pangasinan

\* Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2;

\* Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;

\* Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diajukan di bapakan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing di lakukan paling lambat sebelum ujian skripsi



### KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Cantika Wulandari  
 NIM : 1461067  
 JURUSAN/PRODI : Syariah dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah  
 PEMBIMBING I : Heryawan, M.A.  
 PEMBIMBING II : Fitriawati, M.E.  
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Prinsip Good Corporate Governance (GCG) terhadap Kepuasan Masyarakat Pasca-Bantuan Amul Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Pangasinan

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi STAIN Curup.

Pembimbing I,

HERYAWAN, M.A.  
 NIP. 19720712 0011 21 002

Pembimbing II,

FITRIAWATI, M.E.  
 NIP.



TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
5/3/18	Bab I - perbaikan	SK	CP
4/05/18	Bab I = acc Bab II A II = perbaikan	SK	CP
22/05/18	Bab II A II & III = acc Lampiran Bab II	SK	CP
27/7/18	Bab III = perbaikan	SK	CP
3/8/18	Bab III = acc	SK	CP
5/7/18	Selengkapnya sudah direvisi ke sidang Nungsiyah	SK	CP



No.	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1.	15-05-2018	Perbaikan Metode pendahuluan, dengan menggunakan mix method, dengan data musamadi dan Kusnanu, Angkita.	f	CP
2.	27-05-2018	Bab I Acc Bab II dan Bab III Acc	f.	CP
3.	16-07-2018	Bab IV dan V	f	CP
4.	28-07-2018	Bab IV dan V Perbaikan	f	CP
5.	21-07-2018	Bab IV dan V Perbaikan	f	CP
6.	22-07-2018	Bab IV dan V Perbaikan	f	CP
7.	23-07-2018	Bab IV Acc Bab V Acc	f	CP
8.	26-07-2018	Revisi Bab IV dengan diangkasah Bab V Acc Untuk sidang Nungsiyah	f	CP



# BIODATA PENULIS

## Data Pribadi (*Personal identities*)

Nama	Cantika Wulandari
Jenis Kelamin	Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir	Suro Lembak/22 Februari 1996
Kebangsaan	Indonesia
Agama	Islam
Golongan Darah	B
Nama Orang Tua	Mukminin-Nur Cahaya
Alamat	Jl. Lintas Curup - Kepahiang, Desa. Suro Lembak, Kec. Ujan Mas, Kab. Kepahiang
No. Handphone	081539885753
Email	wulan.mukmin123@gmail.com



## Riwayat Pendidikan (*Academic Record*)

SD	SD Negeri 02 Ujan Mas [2003-2009]
SMP	SMP Negeri 01 Ujan Mas [2009-2011]
SMA	MA Ar-Rahmah [2011-2014]
Perguruan Tinggi	Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Curup [2014-2018]

## Organisasi Kampus (*Campus Organization*)

UKM. KSEI (Kelompok Studi Ekonomi Islam) FoKES (Forum Kajian Ekonomi Syari'ah) STAIN Curup [Periode 2015-2016] – Anggota, [Periode 2016-2017] – Divisi Srikandi`  
FORMADIKSI (Forum Mahasiswa Bidik Misi) STAIN Curup [Periode 2015-2016]- Ketua Divisi Kesekretariatan  
MAPASTA (Mahasiswa Pecinta Alam STAIN) [Periode 2015-2016] – Anggota Divisi Advokasi