ANALISIS PENGARUH LAYANAN JEMPUT ZAKAT, TRANSFER REKENING, SETOR TUNAI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PREFERENSI MUZAKKI BERZAKAT (STUDI KASUS BAZNAS KOTA PONTIANAK)

SKRIPSI

NADIA OLGA ELVIRA
NIM. B1061211027

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama	:	Nadia Olga Elvira
NIM	:	B1061211027
Jurusan	:	Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan
Program Studi	:	Ekonomi Islam
Judul TA	:	Analisis Pengaruh Layanan Jemput Zakat, Transfer Rekening, Setor Tunai, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Muzakki Berzakat (Studi Kasus BAZNAS Kota Pontianak)

Menyatakan dengan sesungguhnya Tugas Akhir dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Tugas Akhir dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 26 Februari 2025



(Nadia Olga Elvira)
NIM.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini, Pembimbing Tugas Akhir (TA) mahasiswa:

Nama	:	Nadia Olga Elvira
NIM	:	B1061211027
Jurusan	:	Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan
Program Studi	:	Ekonomi Islam
Judul Tugas Akhir (TA)	:	Pengaruh Layanan Jemput Zakat, Transfer Rekening, Setor Tunai, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Muzakki Berzakat (Studi Kasus BAZNAS Kota Pontianak)

Menyatakan bahwa Tugas Akhir (TA) tersebut telah dikoreksi dan disetujui untuk diuji.

Pontianak, 26 Februari 2025
Pembimbing Utama



Dr. Nurul Bariyah, S.E., M.Si
NIP. 196912011994032004

LEMBAR YURIDIS

Analisis Pengaruh Layanan Jemput Zakat, Transfer Rekening, Setor Tunai, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Muzakki Berzakat (Studi Kasus BAZNAS Kota Pontianak)

Penanggung Jawab Yuridis

Nadia Olga Elvira
B1061211027

Jurusan : Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan
Program Studi : Ekonomi Islam
Tgl Ujian Skripsi/Tugas Akhir : 22 Januari 2025

Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
1.	Pembimbing Utama	Dr. Nurul Bariyah, S.E., M.Si. NIP.19691201 199403 2 004	26/2 2025	
2.	Ketua Penguji	Dr. H. Bustami, S.E., M.Si NIP.19620612 198903 1 004	7/2 2025	
3.	Anggota Penguji	Diah Arminingsih, S.E.I., M.E. NIP. 19861204 202203 2 007	1/2 2025	

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi/Tugas Akhir

Pontianak, 27 FEB 2025
Koordinator Program Studi Ekonomi Islam

Dr. H. Memet Agustiar, S.E., M.A.
NIP.196308151987031005

LEMBAR PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Nadia Olga Elvira
NIM	:	B1061211027
Jurusan	:	Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan
Program Studi	:	Ekonomi Islam
Judul Tugas Akhir (TA)	:	Pengaruh Layanan Jemput Zakat, Transfer Rekening, Setor Tunai, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Muzakki Berzakat (Studi Kasus BAZNAS Kota Pontianak)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang telah dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 26 Februari 2025



Nadia Olga Elvira
NIM. B1061211027

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i
DAFTAR TABEL iii
DAFTAR GAMBAR iv
BAB 1 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.2.1 Pernyataan Masalah 5
1.2.2 Pertanyaan Penelitian 6
1.3 Tujuan Penelitian 6
1.4 Manfaat Penelitian 6
1.4.1 Manfaat Teoritis 6
1.4.2 Manfaat Praktis 7
1.4.3 Manfaat Agamis 7
BAB 2 8
KAJIAN PUSTAKA 8
2.1 Landasan Teori 8
2.1.1 Zakat 8
2.1.2 Preferensi Muzakki Berzakat 9
2.1.3 Layanan Jemput Zakat 10
2.1.4 Layanan Transfer Rekening 12
2.1.5 Layanan Setor Tunai 14
2.1.6 Kualitas Pelayanan 15
2.2 Kajian Empiris 17
2.3 Kerangka Konseptual 19
2.4 Hipotesis Penelitian 20
BAB 3 21
METODE PENELITIAN 21
3.1 Bentuk, Tempat, dan Waktu Penelitian 21
3.2 Jenis Data 21
3.3 Populasi dan Sampel 21
3.4 Variabel Penelitian 22

3.4.1 Operasional Variabel 22
3.5 Metode Analisis.....24
3.5.1 Analisis Korelasi *Rank Spearman* 24
BAB IV 26
HASIL DAN PEMBAHASAN.....26
4.1 Karakteristik Responden 26
4.1.1 Karakteristik Responden.....26
4.1.2 Usia Responden 26
4.1.3 Jenis Kelamin Responden.....27
4.1.4 Pendidikan Terakhir Responden.....27
4.1.5 Jenis Pekerjaan Responden.....28
4.2 Analisis Korelasi *Rank Spearman*.....29
4.3 Pembahasan.....29
4.3.1 Pengaruh Variabel Layanan Jemput Zakat Terhadap Preferensi Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Kota Pontianak.....29
4.3.2 Pengaruh Variabel Layanan Transfer Rekening Terhadap Preferensi Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Kota Pontianak.....32
4.3.3 Pengaruh Variabel Layanan Setor Tunai Terhadap Preferensi Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Kota Pontianak.....35
4.4.4 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Kota Pontianak.....37
BAB V 40
PENUTUP.....40
5.1 Kesimpulan.....40
5.2 Saran.....41
DAFTAR PUSTAKA 42
LAMPIRAN.....46

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Muslim Menurut Kecamatan di Kota Pontianak (Jiwa) 2019-2022 3
Tabel 1. 2 Realisasi Penerimaan Zakat oleh BAZNAS Kota Pontianak (Rupiah) ..3
Tabel 1. 3 Perkembangan Jumlah Muzakki dari Tahun 2019-2022 4
Tabel 3.1 Skala Pengukuran……. 22
Tabel 3.2 Opeasional Variabel Penelitian…… .22
Tabel 3.3 Klasifikasi Koefisien Korelasi……25
Tabel 3.4 Kriteria Interpretasi Skor Berdasarkan Interval Skala Likert…….25
Tabel 4. 1 Karaktersitik Responden Berdasarkan Usia 26
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 27
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 28
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual 20

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut data yang diunggah oleh Badan Pusat Statistik (BPS), tingkat ketimpangan ekonomi (Rp/kapita/bulan) tahun 2020 sebesar Rp567.43 mengalami kenaikan menjadi Rp578.615 ditahun 2021. Kota Pontianak memiliki jumlah penduduk Muslim terbesar kedua di Kalimantan Barat setelah Kabupaten Sambas, yakni sebanyak 515.338 ribu orang**,** namun kota ini justru memiliki tingkat garis kemiskinan tertinggi dibandingkan kabupaten/kota lainnya di Kalimantan Barat. Mengindikasikan bahwa secara keseluruhan konsumsi penduduk miskin cenderung bergerak menjauh dari garis kemiskinan sehingga ketimpangan pengeluaran penduduk miskin semakin meningkat. Dengan kata lain, semakin sulit bagi penduduk miskin untuk mendekati standar minimum kebutuhan hidup yang ditentukan oleh garis kemiskinan (Badan Pusat Statistik Kota Pontianak, 2023). Oleh sebab itu, diperlukan upaya untuk pemerataan pendapatan antara kelompok masyarakat yang mampu dengan yang kurang mampu guna menekankan angka kemiskinan di Kota Pontianak.

Salah satu caranya yakni dengan penggunaan instrumen zakat sebagai upaya pemerataan pendapatan. Zakat dapat menjadi cara dalam mengurangi kemiskinan serta menghilangkan kesenjangan sosial sehingga dapat mencapai kemaslahatan umat (Asmuni, 2017). Dalam Ridwan, (2019) zakat diambil, dijemput dari orang-orang yang berkewajiban membayarnya, yang disebut sebagai *Muzakki* lalu disalurkan ke mereka yang berhak menerimanya yakni *Mustahik*. Orang yang bertugas mengumpulkan/menjemput zakat disebut sebagai amil zakat. Amil bertanggung jawab mengambil, menghitung, dan mencatat zakat yang dihimpun dari para Muzakki untuk didistribusikan kepada mustahik. Sebagaimana dinyatakan dalam al-Qur'an:

خُذْ مِنْ أَمْوَٰلِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِم بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ ۖ إِنَّ صَلَوٰتَكَ سَكَنٌ لَّهُمْ ۗ وَٱللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya: "*Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketentraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui"* (Q. S. At-Taubah ayat 103).

Zakat umumnya dikelompokkan dalam dua jenis, zakat fitrah dan zakat *maal*. Zakat fitrah merupakan zakat yang dikeluarkan sebagai kewajiban atas diri seseorang sepanjang bulan Ramadhan sampai menjelang shalat Idul Fitri, dengan jumlah yang setara dengan satu bahan makanan pokok atau uang yang senilai. Sementara itu, zakat *maal* adalah zakat yang wajib dikeluarkan atas kepemilikan harta produktif yang berkembang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila umat muslim yang tergolong mampu menyadari kewajibannya untuk berzakat, maka diharapkan potensi zakat dapat terkumpul secara optimal.

Sehingga dibentuk lembaga zakat untuk mempermudah dalam penghimpunan dana zakat oleh pemerintah. Sebagai landasan hukum bagi masyarakat Muslim dalam pemungutan zakat maka dikeluarkanlah Undang-undang No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat yang mengemukakan bahwa pengelola/kolektor zakat yang diakui keabsahannya ialah Badan Amil Zakat (BAZ) yang dibentuk atas prakarsa masyarakat. Pembentukan lembaga pengelola zakat bertujuan mempermudah dalam penghimpunan zakat guna mewujudkan distribusi kekayaan yang adil, jujur, dan merata. Setidaknya terdapat 82 ayat dalam al-Qur'an yang memerintahkan pelaksanaan shalat dan juga perintah untuk mengeluarkan zakat. Perintah untuk mendirikan shalat biasanya disertai dengan perintah untuk mengeluarkan zakat. Oleh karena itu, membayar zakat setara dengan kewajiban seorang Muslim mendirikan shalat. (Fauzia et al., 2014).

Mayoritas penduduk di Kota Pontianak ialah beragama Islam, jumlah tersebut terus meningkat disetiap tahunnya. Dapat dipastikan dengan jumlah penduduk Muslim yang terus meningkat, Kota Pontianak memiliki potensi zakat yang besar. Dengan meningkatnya jumlah penduduk Muslim di Kota Pontianak juga berpotensi meningkatkan penerimaan zakat, infak, dan sedekah di BAZNAS Kota Pontianak yang dimana merupakan lembaga pengelola yang dibentuk secara resmi oleh pemerintah. Ketua BAZNAS Kota Pontianak, Nashrullah Chatib menyebutkan potensi zakat di Kota Pontianak berada pada angka 200 miliar rupiah pertahunnya (Syahroni, 2018). Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota, jumlah penduduk Muslim menurut kecamatan di Kota Pontianak sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Muslim Menurut Kecamatan di Kota Pontianak (Jiwa) 2019-2022

Kecamatan	2019	2020	2021	2022
Pontianak Selatan	49.609	49.857	50.607	50.904
Pontianak Tenggara	36.401	36.538	36.514	36.504
Pontianak Timur	93.424	98.481	95.033	95.846
Pontianak Barat	130.852	131.066	131.533	131.899
Pontianak Kota	99.275	99.614	100.382	101.460
Pontianak Utara	99.876	100.515	101.269	102.339
Kota Pontianak	**509.437**	**511.431**	**515.338**	**518.952**

Sumber: (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota, 2023)

Pada kenyataannya realisasi penerimaan zakat saat ini masih jauh dari potensi yang semestinya (Amalia, 2020). Terdapat perbedaan antara potensi zakat dan realisasi zakat yang diterima, tidak sejalan dengan fakta bahwa Pontianak merupakan kota dengan jumlah penduduk Muslim yang cenderung terus meningkat disetiap tahunnya. Bapak Marsam selaku staf amil zakat di BAZNAS Kota Pontianak juga menyebutkan bahwa terdapat beberapa Muzakki yang masih belum rutin membayarkan zakatnya, hal ini mungkin disebabkan oleh kesibukan Muzakki tersebut sehingga tidak bisa membayar langsung ke tempat lembaga amil zakat (Pak Marsam, Wawancara, 18 Maret 2024).

Tabel 1. 2 Realisasi Penerimaan Zakat oleh BAZNAS Kota Pontianak (Rupiah)

No	Tahun	Jumlah Penerimaan Zakat
1	2019	7.012.182.000
2	2020	5.949.927.823
3	2021	5.614.857.299
4	2022	5.456.298.419

Sumber: Laporan Penerimaan Zakat BAZNAS Kota Pontianak, 2023

Dapat terlihat dari data jumlah Muzakki di BAZNAS Kota Pontianak beberapa tahun terakhir terus mengalami penurunan, masih terdapat banyak orang

yang belum rutin membayarkan zakatnya. Muzakki tersebut terdiri dari Masyarakat Umum, Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Instansi (Pemerintah/Swasta) yang terdata pernah berzakat di BAZNAS Kota Pontianak.

Tabel 1. 3 Perkembangan Jumlah Muzakki dari Tahun 2019-2022

No	Jenis Muzakki	Jumlah Muzakki			
		2019	2020	2021	2022
1	Masyarakat Umum	578	542	335	278
2	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	771	638	453	339
3	Instansi (Pemerintah/Swasta)	498	470	467	405
Jumlah		1.847	1.650	1.255	1.022

Sumber: Laporan Tahunan BAZNAS Kota Pontianak, 2023

Dalam upaya mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan penelitian lebih lanjut yang mengkaji terkait faktor-faktor yang mempengaruhi minat Muzakki berzakat di BAZNAS. Salah satu faktor yang mempengaruhi minat Muzakki ialah adanya kemudahan pelayanan dalam membayar zakat yang disediakan oleh lembaga zakat (Sutiyani et al., 2022). Meningkatkan profesionalitas lembaga zakat melalui peningkatan kualitas pelayanan dalam hal penyediaan layanan yang praktis bagi Muzakki dapat meningkatkan minat serta menjadi preferensi bagi Muzakki ketika berzakat (Mukhlis et al., 2014). Dalam hal preferensi, konsumen akan menjadikan harapannya sebagai standar atau patokan dalam membuat pilihan (Hasanah, 2019). BAZNAS Kota Pontianak menawarkan beberapa metode pembayaran yang dapat menjadi preferensi Muzakki dalam membayar zakat yakni, layanan jemput zakat, layanan transfer rekening, dan layanan setor tunai langsung ke kantor zakat. Dengan adanya pilihan-pilihan tersebut, diharapkan Muzakki dapat menyalurkan zakatnya secara rutin tanpa ada hambatan.

Dalam hal ini yang paling penting ialah bahwa penggunaan yang harus diarahkan pada pilihan atau preferensi yang membawa *maslahah* (bermanfaat), yang dimana kelebihan harta tersebut dapat memberikan manfaat untuk kesejahteraan bagi mustahik. Konsumen Muslim dalam melakukan belanja menerapkan prinsip belanja yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan. Membelanjakan harta atau kekayaan tidak hanya untuk barang-barang yang bersifat

duniawi semata, melainkan juga untuk keperluan di jalan Allah SWT salah satunya yakni berzakat. “Manusia yang baik adalah mereka yang memberikan manfaat bagi manusia lainnya.” (HR. Thabrani). Dalam Ekonomi Islam, baik konsumsi maupun produksi bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan harta yang dimiliki seseorang sehingga pemilik harta kelak mendapatkan tempat terbaik di akhirat (Beik et al., 2024).

Berdasarkan temuan dari beberapa penelitian terdahulu yang sejenis terdapat perbedaan dalam pengaruh layanan jemput zakat, layanan transfer rekening, layanan setor tunai, dan kualitas pelayanan terhadap preferensi Muzakki berzakat. Pada penelitian Sutiyani et al., (2022) menyatakan bahwa baik layanan jemput zakat, layanan transfer rekning, layanan setor tunai (layanan konter zakat) berpengaruh terhadap preferensi Muzakki membayar zakat di BAZNAS, sedangkan penelitian Prameysti et al., (2021) menyatakan bahwa layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening berpengaruh terhadap preferensi Muzakki berzakat, akan tetapi layanan setor tunai (layanan konter zakat) tidak berpengaruh terhadap preferensi Muzakki dalam berzakat. Maka terdapat *research gap* dalam penelitian sebelumnya sehingga dilakukan penelitian ini, mengenai Analisis Pengaruh Layanan Jemput Zakat, Layanan Transfer Rekening, Layanan Setor Tunai, dan Kulitas Pelayanan Terhadap Preferensi Muzakki Berzakat (Studi Kasus BAZNAS Kota Pontianak).

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Pernyataan Masalah

Pengaruh layanan jemput zakat, layanan transfer rekening, layanan setor tunai, dan kualitas pelayanan terhadap preferensi Muzakki masih terdapat pro dan dan kontra mengenai hasil penelitian. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk menemukan hasil yang dibutuhkan, sehingga nantinya dapat dijadikan perbandingan terhadap penelitian lainnya. Pada penelitian ini masalah atau fenomena yang ditemukan yakni diketahui bahwa jumlah penerimaan zakat yang dihimpun oleh BAZNAS Kota Pontianak terus mengalami penurunan disetiap tahunnya sejak 2020 sampai 2022. Sedangkan menurut informasi Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah penduduk Muslim yang ada di Kota Pontianak cenderung mengalami peningkatan. Seharusnya dengan meningkatnya jumlah penduduk

Muslim juga berpotensi meningkatkan penerimaan zakat. Dengan mengidentifikasi bagaimana layanan jemput zakat, layanan transfer rekening, layanan setor tunai, dan kualitas pelayanan berperan dalam masalah ini.

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pengaruh sistem layanan jemput zakat terhadap preferensi Muzakki berzakat di BAZNAS?
2. Bagaimana pengaruh sistem layanan transfer rekening terhadap preferensi Muzakki berzakat di BAZNAS?
3. Bagaimana pengaruh sistem layanan setor tunai terhadap preferensi Muzakki berzakat di BAZNAS?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap preferensi Muzakki berzakat di BAZNAS?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh sistem layanan jemput zakat terhadap preferensi Muzakki berzakat di BAZNAS.
2. Untuk menguji pengaruh sistem layanan transfer rekening terhadap preferensi Muzakki berzakat di BAZNAS.
3. Untuk menguji pengaruh sistem layanan setor tunai terhadap preferensi Muzakki berzakat di BAZNAS.
4. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap preferensi Muzakki berzakat di BAZNAS.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Aspek teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan, gambaran, menambah wawasan serta pengetahuan tentang bagaimana preferensi dan perilaku Muzakki dalam menyalurkan zakat dapat berkontribusi pada terealisasikannya potensi penerimaan zakat di lembaga amil zakat khususnya di BAZNAS Kota Pontianak. Dengan meningkatkan pemahaman tentang preferensi Muzakki, penelitian ini dapat membantu mengembangkan teori bagaimana instrumen keuangan Islam dapat lebih efektif digunakan untuk pemerataan pendapatan di masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Aspek praktis, hasil penelitian ini menyajikan data yang menunjukkan metode pembayaran mana yang lebih disukai/diminati sehingga diharapkan dapat membantu Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Pontianak, dalam merancang program zakat yang lebih efektif sesuai dengan kebutuhan dan preferensi Muzakki di Kota Pontianak. Selain itu, dalam hal mengevaluasi, meningkatkan, mengembangkan inovasi, dan meningkatkan kredibilitas lembaga yang bertanggung jawab demi meningkatkan penghimpunan zakat.

1.4.3 Manfaat Agamis

Aspek agamis, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran Muzakki dalam membayar zakat dengan menyediakan layanan yang sesuai dengan preferensi Muzakki tersebut. Hal ini tidak hanya membantu Muzakki menjalankan kewajibannya, tetapi juga mendorong mereka untuk membayar zakat secara rutin. Dalam Islam, zakat dianggap sebagai cara untuk membersihkan dan memberkahi harta seseorang. Dengan memfasilitasi Muzakki dalam berzakat, lembaga zakat turut serta membantu mereka memperoleh keberkahan dari Allah SWT dalam harta dan kehidupan mereka.