

**PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE
TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI PADA BADAN AMIL
ZAKAT NASIONAL KABUPATEN BREBES**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Islam (S.Sos)

Program Studi Manajemen Dakwah (MD)

Oleh:

Laznah Azizah

2001036072

**MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606435, Faksimil (024) 7606409, Website : www.fakultadkum.walisongo.ac.id

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : I (satu) eksemplar
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang di
Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa naskah skripsi mahasiswa :

Nama : Luzzuh Azizah
NIM : 2001036072
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : "Analisis Kepuasan Muzakki Terhadap Implementasi Good Corporate Governance Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes"

Dengan ini kami setuju dan oleh karenanya, mohon untuk segera diujikan.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 20 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Lukmanul Hakim, M. Sc

NIP. 1991011520193101

NASKAH MUNAQSAH

Nama	Laznah Azizah
NIM	2001036072
Judul Skripsi	Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes
Hari, Tanggal Ujian	Selasa, 22 April 2025
Waktu Ujian	09.00-10.00
Tempat Ujian	Ruang Sidang Utama FDK
Dosen Pembimbing	Lukmanul Hakim, ST., M.Sc
Ketua Sidang	Lukmanul Hakim, ST., M.Sc
Sekretaris Sidang	Dr. Saerozi, S.Ag., M.Pd.
Dosen Penguji 3	Drs. H. Kasmuri, M.Ag.
Dosen Penguji 4	Hj. Ariana Suryorini, SE., MMSI.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jalan Prof. Dr. Hamka Km 2 (Kampus 3 UIN WALISONGO) Ngaliyan, Semarang 50183.
Telepon (024) 7600405, Website : fakdakom.walisongo.ac.id, Email : fakdakom.unsw@gmail.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP
KEPUASAN MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL
KABUPATEN BREBES**

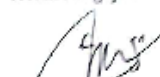
Disusun Oleh: Lazzah Azizah (2001036072)

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 22 April 2025 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I


Lukmanul Hakim, ST., M.Sc.
NIP. 199101152019031010

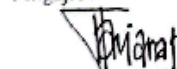
Sekretaris/Penguji II


Dr. Saefudin, S.Ag., M.Pd.
NIP. 197106051998031004

Penguji III


Dr. H. Kasguri, M.Ag.
NIP. 196608221994031003

Penguji IV


Hj. Ariana Suryorini, SE., MMSI.
NIP. 197709302005012002

Mengetahui,
Pembimbing


Lukmanul Hakim, ST., M.Sc.
NIP. 199101152019031010

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada tanggal 8 Mei 2025




Prof. Dr. H. Moh. Fauzi, M.Ag.
NIP. 197205171998031003

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 20 Maret 2025



Laznah Azizah

NIM 2001036072

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Tak lupa, sholawat serta salam kami curahkan kepada junjungan kami, Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah memberi inspirasi bagi kita. Berkat bimbingannya peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir inib dengan judul: **“Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes”**.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial S1(S.Sos) pada program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang ikut andil dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu, peneliti ucapkan kepada:

1. Yang terhormat, Prof. Dr. Nizar, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang beserta jajarannya yang telah memberikan izin pada peneliti untuk menimba ilmu dan menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
2. Yang terhormat, Prof. Dr. Moh Fauzi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, serta seluruh dosen dan staff yang betada di lingkup Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
3. Yang terhormat, bapak Dedy Susanto S.Sos.I., M.S.I selaku ketua jurusan manajemen dakwah yang senantiasa memotivasi mahasiswa agar selalu semangat dalam menjalani hidup terutama pada fase menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Yang terhormat, bapak Lukmanul Hakim, M.Sc. selaku sekretaris jurusan sekaligus pembimbing dan juga wali studi mulai dari semester 1 hingga pada penulisan skripsi, yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan memotivasi peneliti dengan sabar dan teliti dalam mengerjakan skripsi ini.

5. Teruntuk orang yang paling spesial dalam hidup peneliti, orang tua tercinta Bapak Toyib dan Ibu Mubarakah yang selalu mengusahakan apa yang terbaik untuk anaknya.
6. Diriku sendiri, Laznah Azizah terimakasih sudah berjuang sampai detik ini, perjalanan kamu masih panjang, tetap semangat dan jangan pernah menyerah sampai kebahagiaan itu datang secara bertubi-tubi.
7. Untuk adik saya tercinta Nor Fauzan Irfansyah terimakasih sudah mau saling menyayangi, saling menguatkan dalam keadaan nikmat yang luar biasa, dan mau menerima semua kritik saran yang kakamu berikan. Semoga tidak hanya iyu yang mengucapkan rasa terimakasih di persembahan tugas akhir, akan tetapi kamu juga semoga bisa sampai pada titik yang sama seperti iyu.
8. Kepada Bapak Ibung, Mas Frendy, Mas Fauzan, Mas Pungki dan semua staff Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes yang sudah mau direpotkan dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Kepada Bapak Tauhid, Ibu Dewi, Ibu Sus, Ibu Ida, Ibu laela, Ibu Mur dan seluruh staff yang ada di Kemenag Kabupaten Brebes yang sudah mau direpotkan dan terimakasih banyak karena telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada seluruh ASN yang ada di lingkup MAN 1 Brebes, terimakasih banyak karena telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Teruntuk seluruh guru-guruku, dosen-dosenku yang selama ini membimbing dan mengajarkan sesuatu yang belum pernah saya ketahui sebelumnya, semoga bisa menjadi amal jariah untuk beliau semua.
12. Teruntuk sahabat saya tercinta sejak masa aliyah Shofwatun Ni'mah dan Laelatul Sa'diyah terimakasih karna sudah menjadi sahabat yang baik, semoga persahabatan kita tidak hanya di dunia akan tetapi kelak hingga ke syurga aamiin.
13. Teruntuk sahabat saya semasa di bangku perkuliahan dari semester 1 hingga selesai Mia Nur Farohin, Fitria Nur Khatidjah dan Ani fitriyah, Ahda Nur Syafira terimakasih sudah selalu membersamai dan memberikan dukungan hingga peneliti dapat menyelesaikan karya tulisnya.

14. Teruntuk teman terbaik satu daerah saya Riyani, Lintas, Umay, Aeni, Billi, Dwi, Milla, Dini yang selalu kebersamai dan memberikan semangat di tanah perantauan berupa senda gurau.
15. Teruntuk teman seperjuangan di jurusan manajemen dakwah angkatan 2020 Khususnya Ninis Mukaromatul Hikmah, Fiki Wafiyah terimakasih karena telah menjadi teman yang amat sangat baik selama peneliti berada di UIN Walisongo Semarang.
16. Teruntuk teman-teman KKN MIT 138 (Maysi, Caca, Andin, Azmi, Shofi, Syifa, Ali, Khamdi, Jalal, Rifki) terimakasih sudah menjadi bagian dari saudara.
17. Serta seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan sarannya yang dapat membantu menyempurnakan pada penelitian di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri maupun pihak yang membutuhkan.

Sebagai penutup, peneliti mengucapkan banyak terimakasih. Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua amal kebaikan yang sudah dilakukan dengan kebaikan yang lebih besar lagi.

Semarang, 20 Maret 2025

Peneliti

Laznah Azizah

NIM. 2001036072

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji Syukur tiada hentinya saya ucapkan kepada Allah Swt dan Rasulullah saw atas kehadiran dan rahmatNya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, karya tulis ini penulis persembahkan kepada:

1. Pintu syurgaku, Ibunda tercinta Ibu Mubarakah terimakasih telah menjadi cahaya penuntun dalam hidup penulis, terimakasih juga untuk segala kasih sayang, doa, dukungan, serta motivasi yang selalu diberikan sehingga penulis mampu bertahan hingga titik ini.
2. Cinta Pertamaku, Bapak Toyib yang selalu memberikan doa, cinta, dan semangat tanpa henti. Walaupun bapak tidak sempat mengenyam pendidikan tinggi, beliau mampu mengantar penulis hingga menjadi seorang sarjana. Kerja keras, pengorbanan, dan dukungan adalah motivasi terbesar yang membuat penulis mampu bertahan hingga titik ini, terimakasih karna selalu mengusahakan apa yang terbaik untuk anak-anaknya.
3. Adiku tersayang, Nor Fauzan Irfansyah. Karya ini penulis persembahkan sebagai bentuk rasa cinta dan tanggung jawab agar bisa dijadikan contoh dan inspirasi. Terima kasih untuk setiap doa, dukungan, serta kasih sayang yang diberikan. Semoga kesuksesan ini bisa menjadi motivasi kamu untuk melangkah lebih jauh lagi.
4. Keluarga besar Bani Khamdani dan Taryat, terimakasih untuk setiap dukungan yang telah diberikan dari awal penulis kuliah sampai pada puncak akhir dalam meraih gelar.
5. Terakhir, terimakasih untuk wanita yang memiliki keinginan tinggi dan selalu mengusahakannya sendiri, yaitu diriku sendiri Laznah Azizah seorang anak pertama yang berjalan menuju usia 22 tahun. Terimakasih sudah menjadi anak pertama yang kuat dan mandiri, terimakasih telah berusaha keras untuk menyakinkan dan menguatkan dirimu sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini walaupun tidak secepat temanmu yang lain, tapi setidaknya kamu mampu bertanggung jawab atas jalan yang

pernah kamu pilih. Semoga Allah selalu melindungi dari segala macam keburukan dan meridhoi setiap langkahmu, aamiin.

MOTTO

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Artinya: "Sesungguhnya sembahyangku, ibadatku, hidupku, dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam." (Q.S Al-An'am ayat 162)

“Semua yang indah tidak dihadirkan dengan mudah, melainkan harus menempuh perjalanan yang mungkin dapat melelahkan, jadi bersabarlah sampai kamu menemukan keindahan tersebut”.

(Penulis)

ABSTRAK

Laznah Azizah (2001036072), skripsi Jurusan Manajemen Dakwah yang berjudul "Pengaruh *Good Corporate Governance* Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes"

Penelitian ini dilatarbelakangi dari pentingnya kepuasan muzakki dalam membangun rasa percaya dan loyalitas terhadap lembaga zakat. Tingginya kepuasan muzakki dapat meningkatkan efektivitas serta kinerja pengelolaan zakat. Meskipun penerapan *Good Corporate Governance* telah dilakukan, Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes belum pernah melakukan survei secara langsung untuk mengukur tingkat kepuasan muzakki. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah Untuk melihat pengaruh GCG terhadap kepuasan muzakki.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala likert 1-4, dimana nilai 1 menunjukkan tingkat kepuasan terendah dan 4 menunjukkan nilai kepuasan tertinggi. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh muzakki yang berada di bawah naungan BAZNAS Kab. Brebes, dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 muzakki yang dipilih melalui metode random sampling. Analisis data yang dilakukan melakukan uji asumsi klasik (uji normalitas dan linearitas) serta analisis regresi linear sederhana, dan pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk menentukan signifikansi pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan muzakki.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa: 1) tingkat kepuasan muzakki terhadap implemementasi CGC di BAZNAZ Kabupaten Brebes tergolong tinggi, dengan skor rata-rata sebesar 10.51 atau setara dengan 87.58%. Ini menunjukkan bahwa mayoritas muzakki merasa puas dengan penerapan good governance yang dilakukan oleh BAZNAS Kabupaten Brebes. (2) Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa GCG memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan muzakki. hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari pada nilai t tabel, yang menandakan bahwa GCG berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki. Dengan demikian, semakin baik penerapan GCG, maka tingkat kepuasan muzakki akan semakin meningkat.

Kata Kunci: Good Corporate Governance, Kepuasan Muzakki, Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	iii
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN TENTANG TEORI KEAGENAN, KEPUASAN	
PELANGGAN DAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG)	14
A. Teori Keagenan (<i>Agency Theory</i>)	14
B. Kepuasan	15
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2. Jenis Tipe Pelanggan	18
3. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	20
4. Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan	21
5. Indikator kepuasan muzakki.....	22
6. Manfaat Kepuasan	23
C. Good Corporate Governance.....	23
1. Pengertian <i>Good Corporate Governance</i>	23
2. Jenis Prinsip Good Corporate Governance	25
3. Implementasi <i>Good Corporate Governance</i>	28
D. Muzakki	29

1. Definisi Muzakki	29
2. Syarat Muzakki.....	30
3. Pemberian Zakat Melalui Lembaga Akan Timbul Kepuasan	31
E. Hipotesis	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
B. Variabel dan Instrumen Penelitian	34
C. Definisi Operasional.....	35
D. Sumber dan Jenis Data	35
E. Populasi dan Sampel	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Uji Keabsahan Data.....	39
H. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL KABUPATEN BREBES.....	44
A. Profil Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes	44
1. Sejarah BAZNAS Kabupaten Brebes.....	44
2. Visi dan Misi BAZNAS Kabupaten Brebes	46
3. Struktur Organisasi BAZNAS Kabupaten Brebes	47
4. Tugas Pokok dan Fungsi Pengurus	48
5. Program Kerja BAZNAS Kabupaten Brebes	51
B. Karakteristik Responden Penelitian.....	56
1. Jenis Kelamin Responden	57
2. Usia Responden	57
3. Pekerjaan	58
4. Penghasilan.....	59
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Deskriptif Data Statistik.....	60
1. Good Corporate Governance (X)	60
2. Kepuasan Muzakki	61
B. Hasil Uji Prasyarat Analisis	62
1. Uji Validitas Instrumen	62

2. Uji Reliabilitas Instrumen	63
C. Uji Asumsi Klasik	64
1. Uji Normalitas	64
2. Uji Linearitas	65
D. Hasil Analisis Data	66
1. Analisis Regresi Linear Sederhana	66
2. Uji t (Parsial)	68
3. Uji Koefisien Determinasi	69
E. Pembahasan Hasil Penelitian	69
F. Keterbatasan Penelitian	75
1. Terbatas pada satu wilayah penelitian	75
2. Penggunaan Instrumen Survei	75
3. Penggunaan Analisis Regresi Sederhana	75
BAB VI PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
C. Penutup	78
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengumpulan dana zakat.....	5
Tabel 2. 1 Kerangka konsep.....	32
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	35
Tabel 3. 2 Skor Jawaban Kepuasan Skala Likert.....	38
Tabel 5. 1 Hasil Variabel X dan Y	61
Tabel 5. 2 Nilai Rata-rata Variabel Y	61
Tabel 5. 3 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 5. 4 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 5. 5 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 5. 6 Hasil Uji Linearitas	66
Tabel 5. 7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	66
Tabel 5. 8 Hasil Analisis Uji T	68
Tabel 5. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	57
Diagram 4 2Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	57
Diagram 4 3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	58
Diagram 4 4 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Kantor BAZNAS Kabupaten Brebes	46
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BAZNAS Kab. Brebes	47
Gambar 4. 3 BAZNAS Brebes Ekonomi	52
Gambar 4. 4 Program Baznas Brebes Cerdas	53
Gambar 4. 5 Program Baznas Brebes Sehat.....	54
Gambar 4. 6 Program Baznas Brebes Advokasi dan Dakwah	55
Gambar 4. 7 Program Baznas Brebes Peduli dan Kemanusiaan.....	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pelanggan merujuk pada perasaan positif yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk atau layanan yang mereka beli atau gunakan dari suatu perusahaan maupun organisasi. Hal ini mencakup sejauh mana harapan pelanggan sejalan dengan pengalaman yang mereka alami dengan produk atau layanan tersebut. Ketika pelanggan merasakan bahwa produk atau layanan yang diterima tidak hanya memenuhi, tetapi bahkan melampaui harapan mereka, maka kepuasan pelanggan dapat dianggap tercapai¹. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat mengembangkan strategi yang baik untuk pengelolaannya. Tidak hanya dalam perusahaan, lembaga zakat juga perlu menerapkan tata kelola yang baik karena dengan menerapkannya maka akan tercipta kepuasan dari para muzakki sehingga dapat menciptakan loyalitas muzakki untuk kembali menggunakan jasa yang sudah disediakan oleh lembaga.

Tata kelola yang baik atau yang lebih familiar dengan istilah *Good Corporate*, adalah suatu sistem pengelolaan organisasi yang diharapkan dapat menciptakan pola kerja yang bersih, transparan dan profesional. Sistem ini didasarkan pada lima asas fundamental yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, mandiri serta adil². *Good Corporate Governance* menjadi hal paling penting dalam perusahaan khususnya pada lembaga zakat, karena dengan menerapkan prinsip tersebut dapat memberikan keyakinan berupa kepercayaan pada para muzakki atau donatur zakat yang menyalurkan dana kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

¹ Citra Anita Rahmah, 2020, Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Manajemen Tools*, vol. 12, hal 30-44.

² Hana Septi Kuncaraningsih, 2014, “*Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Sleman Yogyakarta*”, Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Seperti hasil yang ada pada penelitian Hana Septi Kuncaraningsih menjelaskan bahwa penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) yang semakin baik dalam pengelolaan zakat di Badan Amil Zakat Nasional dapat meningkatkan kepuasan muzakki atau donatur. Ketika kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi, maka persepsi akan kepuasan pun akan semakin meningkat³. Di sisi lain juga lembaga amil zakat membutuhkan tingkat akuntabilitas dan transparansi yang baik, karena lembaga ini bergerak dalam bidang sosial kemasyarakatan. Lembaga zakat memiliki peran penting dalam pengumpulan dana dari masyarakat, kemudian disalurkan kepada orang yang membutuhkan terkhusus bagi mereka yang mengalami keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari⁴.

Potensi zakat di Indonesia sangat besar mencapai 327 triliun per tahun, mengingat mayoritas penduduknya beragama Islam. namun, Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) mencatat bahwa penghimpunan dana zakat di tanah air Indonesia baru mencapai Rp 14 triliun, atau sekitar 4,28 persen dari potensi zakat yang ada⁵. Hal ini disebabkan oleh banyaknya muzakki yang masih menyetorkan zakat mereka secara langsung kepada mustahik, sehingga kontribusi lembaga pengelola zakat hanya mencapai 4,28 persen. Direktur Pemberdayaan Zakat dan Wakaf, Waryono Abdul Ghafur, menegaskan bahwa potensi zakat di Indonesia masih sangat terbuka lebar. Saat ini terdapat 512 Badan Amil Zakat, 49.132 tempat Pengumpul Zakat (UPZ), 145 Lembaga Zakat dan 10.124 amil yang beroperasi⁶. Menurut Waryono, penting untuk melakukan pemetaan agar penyaluran

³ Hana Septia Kuncaraningsih dan Muhammad Ridla Rasyid, 2015, "Good Corporate Governance dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional". *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol 1(1).

⁴ Agus Permana dan Ahmad Baehaqi, 2018, "Manajemen Pengelolaan Lembaga Amil Zakat Dengan Prinsip Good Governance", *Al-Masraf (Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan)* Vol 3, No. 2: 117–31.

⁵<https://islamic-economics.uui.ac.id/bedah-buku-good-program-studi-ekonomi-islamcorporate-governance-di-lembaga-zakat/>, Diunggah 17 januari 2023, diakses pada tanggal 15 Juni 2024, pada pukul 13.00.

⁶<https://kemenag.go.id/nasional/potensi-mencapai-327-t-ini-tiga-fokus-kemenag-dalam-pengembangan-zakat-LobJF>, Diunggah tanggal 23 Agustus 2023, diakses pada tanggal 15 Juni 2024, pada pukul 13.00.

dana zakat bisa tepat sasaran⁷. Waryono mengingatkan bahwa kemiskinan bukan hanya merupakan masalah ekonomi, tetapi juga berdampak pada aspek lainnya, seperti akses pendidikan, kesehatan, lapangan kerja, dan berbagai hal lainnya. Pendistribusian dana zakat yang sering dilakukan oleh muzakki maupun lembaga zakat masih model tradisional salah satunya bersifat konsumtif⁸.

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 8 Tahun 2001, Pemerintah Indonesia telah memberikan kemudahan bagi Muzakki dalam menunaikan kewajiban zakat mereka. Untuk mengelola dan menyalurkan dana Zakat, Infaq, dan Sedekah secara efektif di tingkat nasional, pemerintah telah membentuk Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Untuk lebih menjangkau dan memaksimalkan potensi zakat di setiap daerah, provinsi, kota, dan kabupaten. Di tingkat yang lebih kecil, BAZNAS dibentuk di tingkat kabupaten atau kota, yang bertanggung jawab atas tugas administratif di wilayahnya masing-masing, seperti yang dilakukan oleh BAZNAS Kabupaten Brebes yang mengelola potensi zakat di daerah tersebut⁹. Berdasarkan sensus penduduk tahun 2022, Brebes menempati urutan pertama jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Jawa Tengah dengan jumlah keseluruhan penduduk 2,19 juta jiwa dan yang memeluk agama Islam sebanyak 2.014.001 orang¹⁰. Hal ini berpotensi meningkatkan peluang pengelolaan zakat oleh lembaga amil zakat di Kabupaten Brebes.

BAZNAS Kabupaten Brebes adalah salah satu Lembaga amil zakat yang aktif beroperasi sepanjang tahun. Lembaga ini menjalin kerjasama dengan pemerintah serta individu. Sebagai lembaga yang berkolaborasi dengan instansi pemerintah, sumber dana zakat yang dikelola juga berasal

⁷ Waryono, Rapat Pengarahan Optimalisasi Pendayagunaan Dana Zakat Lazis Assalam Fil Alamin, 23 Agustus 2023.

⁸ Imam Yahya, Sahidin, dan Aflah Muna Ananda, 2021, “*Digitalisasi Zakat Di Era Digital*” hal 39.

⁹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat.

¹⁰ <https://brebeskab.bps.go.id/statictable/2023/03/07/2412/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-agama-yang-dianut-di-kabupaten-brebes-2022.html> diakses pada 15 Juni 2024, pukul 13.00.

dari pegawai di instansi tersebut seperti OPD (Organisasi Pemerintah Daerah), Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan dan lain-lain. Hampir 90% dana zakat yang dikelola oleh BAZNAS Kabupaten Brebes bersumber dari pendapatan zakat profesi dari para pekerja yang telah memenuhi kriteria nisab untuk membayar zakat¹¹. Muzakki yang membayarkan zakatnya bukan hanya perorangan akan tetapi ada juga yang memakai lembaga contohnya seperti UPZ (Unit Pengumpulan Zakat) Dinas pendidikan dan lainnya. BAZNAS Kabupaten Brebes memainkan peran penting dalam pengelolaan zakat, infak, dan sedekah di wilayahnya. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pendistribusian zakat kepada yang berhak. BAZNAS perlu mengimplementasikan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (GCG) dalam setiap aktivitasnya. Dalam menjalankan tugasnya, BAZNAS Kabupaten Brebes harus melaksanakan hak dan kewajibannya dengan profesionalisme, demi menjaga kepuasan dan kepercayaan para pemangku kepentingan, termasuk di dalamnya para Muzakki, baik yang aktif maupun yang pasif..

Kepuasan muzakki merupakan satu indikator penting dalam menilai keberhasilan BAZNAS guna menjalankan tugasnya. Muzakki yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS, terutama dalam hal *GCG (Good Corporate Governance)* cenderung memiliki rasa kepercayaan lebih tinggi terhadap lembaga tersebut. Kepuasan ini dapat diukur dari berbagai aspek seperti tepat sasaran dalam pendistribusian zakat, tanggung jawab dalam pengelolaan dana dan kemampuan BAZNAS dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Lembaga zakat sebaiknya bersikap terbuka terhadap berbagai informasi dan menerima masukan dari para muzakki, yang memiliki hak untuk mengawasi lembaga tersebut dalam bentuk pertanggungjawaban mereka sebagai penyumbang dana zakat. Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menyalurkan zakat kepada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes, lembaga ini perlu

¹¹ Faozan, Bagian Pengumpulan Dana Zakat Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes, Wawancara Pribadi, Brebes, 10 Juni 2024.

beroperasi secara profesional. Hal ini mencakup pengelolaan data muzakki dan mustahik yang akurat, penyampaian laporan keuangan yang transparan dan diawasi oleh auditor independen. Selain itu, keberadaan amil yang kompeten, didukung oleh sumber daya serta program kerja yang baik, juga sangat penting agar lembaga dapat mempertanggungjawabkan pengelolaannya. Lebih lanjut, penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan dana zakat akan sangat membantu dalam mempermudah seluruh proses pengorganisasian dan pengelolaan dana tersebut.

Dengan menerapkan prinsip GCG dengan baik juga bisa membantu memaksimalkan dalam pencapaian target pengumpulan dana zakat. Untuk penjelasan yang lebih mendalam, silakan merujuk pada pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. 1 Pengumpulan *dana zakat*

No	Tahun	Pengumpulan Dana
1.	2021	Rp 4.077.070.974
2.	2022	Rp 6.101.147.078
3.	2023	Rp 9.012.876.228

Sumber: Data primer, 2025

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam Tabel 1.1 dapat diartikan bahwa jumlah pengumpulan dana zakat pada BAZNAS Kabupaten Brebes terus meningkat, tidak menutup kemungkinan jumlah muzakki juga tiap tahun ikut meningkat. Hal ini sangat cocok untuk dibahas lebih lanjut apakah benar bahwasannya muzakki puas dengan pengelolaannya sehingga mereka percaya dan terus membayarkan zakatnya melalui lembaga. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat (*trust building*). Berdasarkan observasi yang sudah dilakukan oleh peneliti, BAZNAS Kabupaten Brebes sudah menerapkan lima prinsip *Good Corporate Governance* di dalam pengelolaannya seperti memberikan pelaporan pada setiap pengumpulan atau pendistribusian dana zakat, melakukan audit baik internal maupun eksternal memberikan pelayanan yang sama baik kepada muzakki maupun mustahik. Akan tetapi

BAZNAS belum pernah melakukan survei secara resmi terkait kepuasan dari para muzakki¹².

Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk menggali lebih dalam mengenai tingkat kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten Brebes dengan diterapkannya prinsip GCG dan apakah benar GCG dapat mempengaruhi kepuasan muzakki, dengan judul yang akan diteliti yaitu “Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Kepuasan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes”.

B. Rumusan Masalah

Berdasar pada latar belakang tersebut, peneliti merumuskan masalah yang perlu dianalisis sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap tingkat kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang sudah dipaparkan di atas, manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis
 - a) Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah keilmuan pada program studi Manajemen Dakwah serta dijadikan referensi terkait apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional.

¹² Ibung, Ketua Pelaksana Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes, Wawancara Pribadi, Brebes, 10 Juni 2024.

- b) Dapat dijadikan rujukan bagi kepentingan akademik pada disiplin ilmu dakwah dan memahami pengembangan konsep *Good Corporate Governance* dalam konteks lembaga zakat.

2. Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan bisa:

- a) Bagi Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes, hasil penelitian ini bisa dijadikan masukan dan evaluasi dalam upaya meningkatkan kinerja pengelolaannya, serta memberikan manfaat umumnya untuk semua lembaga zakat dalam menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* agar meningkatkan kepercayaan atau kepuasan para muzakki (donatur).
- b) Bagi dunia akademik (Perguruan Tinggi), penelitian ini berfungsi sebagai data pelengkap bagi penelitian terdahulu yang sejenis, dan sebagai perbandingan bahan penelitian baru bagi peneliti selanjutnya.

E. Tinjauan Pustaka

Penelitian dengan judul *Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes* belum pernah ditemukan, untuk dapat memecahkan masalah dan mencapai tujuan sebagaimana diungkapkan diatas, perlu dilakukan tinjauan pustaka atau kajian pustaka guna mendukung hasil penelitian agar dapat diperoleh hasil yang maksimal sebagaimana yang diharapkan. Adapun beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan tema penelitian yang akan peneliti lakukan antara lain sebagai berikut :

Pertama, penelitian yang dilakukam oleh Jilan Luthfia Tristiara (2023) dengan judul “*Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Semarang*”. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk menganalisis bagaimana transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan mempengaruhi tingka kepercayaan muzakki pada BAZNAS Kota

Semarang. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner. Temuan dari hasil penelitian ini yaitu penelitian itu menjelaskan bahwa transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki, akuntabilitas juga menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepercayaan muzakki, sementara kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepercayaan muzakki¹³. Penelitian itu memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, diantara persamaannya yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terdapat pada objek atau tempat, tahun pelaksanaan, dan variabel *dependent*. Penelitian tersebut menggunakan 2 variabel dari prinsip *Good Corporate Governance* sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan hanya satu variabel yaitu GCG yang terdiri dari 5 indikator.

Kedua, jurnal ilmiah yang ditulis oleh Decka Aisyah, Elyanti Rosmanidar, Sri Rahma (2022) dengan judul “*Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kepuasan Muzakki pada Baznas Kota Jambi*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik muzakki yang membayar zakat pada BAZNAS Kota Jambi dan menganalisis pengaruh masing-masing variabel yang ada. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, data yang dikumpulkan berasal dari data primer melalui penyebaran kuesioner. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan muzakki, variabel transparansi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kota Jambi¹⁴. Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, diantara

¹³ Jilan Luthfia Tristiara, 2023, “*Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Semarang*” Semarang: UIN Walisongo.

¹⁴ Decka Aisyah, Elyanti Rosmanidar, dan Sri Rahma, 2022, “Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Baznas Kota Jambi,” *AKUA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 1, No 3, hal 51–60.

persamaannya yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif, membahas topik dan jumlah sampel yang sama. Adapun perbedaannya itu dari segi objek atau tempat, tahun pelaksanaan dan fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu fokus penelitian pada pengaruh variabel X ke Y, sedangkan fokus penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu menganalisis seberapa besar kepuasan muzakki yang dihasilkan pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes apakah tinggi atau rendah beserta pengaruh dari variabel X dengan Y yakni GCG terhadap kepuasan muzakki.

Ketiga, skripsi Cantika Wulandari (2019) dengan judul “*Pengaruh Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong*”. Tujuan dari penelitian ini adalah 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. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif-kualitatif (Penelitian Gabungan). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Hasil penelitian 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 (Badan Amil Zakat Nasional) Kabupaten Rejang Lebong. 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 variabel *transparency* (2) Terdapat hubungan yang cukup signifikan secara simultan antara *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong, (3) didapatkan bahwa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan muzakki adalah prinsip transparansi yang dibuktikan oleh nilai koefisien beta *transparency* (0.298) > *accountability*

(0.098) yang diperkuat dengan hasil dari In-depth Interview¹⁵. Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, diantara persamaannya yaitu membahas variabel yang sama mengenai *Good Corporate Governance* dan kepuasan muzakki, adapun perbedaannya dari segi objek, tahun pelaksanaan, jumlah sampel yang digunakan, dan metode pendekatannya. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan gabungan yaitu kualitatif-kuantitatif, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan hanya menggunakan pendekatan kuantitatif dan jumlah sampel yang digunakan, pada penelitian terdahulu sampel yang digunakan hanya 30 responden, sedangkan pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan 100 responden.

Keempat, jurnal ilmiah yang ditulis oleh Yulinartati, Adella Lagareta Iswanto dan Suwarno (2020) dengan judul “*Prinsip-prinsip Good Corporate Governance dan Tingkat Kepuasan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Lembaga Amil Zakat di Kabupaten Jember*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh prinsip *Good Corporate Governance* terhadap tingkat kepuasan muzakki dalam menyalurkan zakat pada LAZ (Lembaga Amil Zakat) di Kabupaten Jember. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian yang didapat oleh peneliti yaitu (1) hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh transparansi terhadap kepuasan menunjukkan pengaruh yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa transparansi yang tinggi akan meningkatkan kepuasan muzakki dalam menyalurkan dana zakat, (2) hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh akuntabilitas terhadap kepuasan menunjukkan pengaruh yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa akuntabilitas yang tinggi akan meningkatkan kepuasan muzakki dalam menyalurkan dana zakat, (3) hasil pengujian

¹⁵ Cantika Wulandari, 2019, “*Pengaruh Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong*”, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Curup.

regresi berganda atas pengaruh responsibilitas terhadap kepuasan menunjukkan pengaruh yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa responsibilitas yang tinggi akan meningkatkan kepuasan muzakki dalam menyalurkan dana zakat, (4) hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh independensi terhadap kepuasan menunjukkan pengaruh yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa independensi yang tinggi akan meningkatkan kepuasan muzakki dalam menyalurkan dana zakat dan (5) hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh kewajaran terhadap kepuasan menunjukkan pengaruh yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa kewajaran yang tinggi akan meningkatkan kepuasan muzakki dalam menyalurkan dana zakat¹⁶. Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, diantara persamaannya membahas variabel yang sama mengenai *Good Corporate Governance* dan kepuasan muzakki, sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun perbedaannya dari segi teknik pengumpulan data, objek dan tahun pelaksanaannya.

Kelima, jurnal ilmiah yang ditulis oleh Siti Aisyah Nasution (2021) dengan judul “*Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Lazismu Di Kota Pekanbaru*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap tingkat kepuasan muzakki dalam menyalurkan zakat ke LAZISMU Kota Pekanbaru. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengambilan data dengan menggunakan kuesioner, sampel yang diambil 86 muzakki, dan analisisnya menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa transparansi, tanggung jawab, dan keadilan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan muzakki di LAZISMU Kota Pekanbaru. Sementara itu, akuntabilitas dan independensi tidak menunjukkan pengaruh yang

¹⁶ Adella Lagareta Iswanto, 2020 “Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance dan Tingkat Kepuasan Muzakki dalam Menyalurkan Zakat pada Lembaga Amil Zakat di Kabupaten Jember”, *Liquidity: Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen*, Vol 9 (1), hal 25-32.

signifikan terhadap kepuasan muzakki di LAZISMU di Kota Pekanbaru¹⁷. Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, diantara persamaannya membahas variabel yang sama dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun perbedaannya dari segi pengambilan sampel, analisis regresi, objek dan tahun pelaksanaannya.

Dari beberapa tinjauan pustaka yang ada, terdapat relevansi antara penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti dengan studi yang sudah ada. Diantara persamaannya adalah jenis pendekatan penelitian yaitu kuantitatif dan pembahasan tentang *Good Corporate Governance* yang mempunyai 5 prinsip dasar yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, mandiri dan keadilan. Adapun perbedaan dari beberapa penelitian di atas yaitu dari segi objek dan tahunnya. Dari adanya hasil penelitian yang ada diharapkan bisa bermanfaat dan bisa menjadi rujukan untuk semua lembaga zakat terkhusus Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes.

F. Sistematika Penulisan

Agar lebih mudah dalam menyusun tulisan dan memahami penelitian, maka penulisan ini di bagi menjadi enam bab. Secara umum gambaran sistematika dari beberapa sub bab yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini adalah bab pendahuluan, pembahasan dalam bab ini memuat uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat hasil penelitian, tinjauan pustaka dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini adalah landasan teori, sub bab yang akan dibahas meliputi teori keagencyan, pengertian Good Corporate

¹⁷ Siti Aisyah Nasution, 2021, "Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Lazismu Di Kota Pekanbaru", *Economics, Accounting and Business Journal*, Vol 1 (1), Hal 157-172.

Governance, pengertian Good Corporate Governance, dan kepuasan pelanggan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode yang digunakan untuk membuktikan hipotesis, meliputi sumber dan jenis data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini berisi penjelasan mengenai objek penelitian, yaitu Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Brebes. Dalam bab ini, peneliti akan menguraikan profil BAZNAS Kab. Brebes secara umum termasuk sejarah pendirian, visi dan misi, struktur organisasi, tugas dan fungsi utama, serta program kerja yang dijalankan.

BAB V : ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisa hasil pembahasan mengenai tingkat kepuasan muzakki dan analisis pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasioanal Kabupaten Brebes.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini mencakup kesimpulan temuan penelitian, bagian saran dan penutup disajikan di akhir penelitian. Selain itu, bagian akhir juga mencakup daftar pustaka, lampiran-lampiran, serta biodata peneliti.

BAB II

TINJAUAN TENTANG TEORI KEAGENAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG)

A. Teori Keagenan (*Agency Theory*)

keagenan merupakan hubungan antara dua pihak, di mana pihak pertama disebut agen. Agen merujuk pada pihak yang berwenang melaksanakan tindakan atas nama dan di bawah pemantauan oleh pihak kedua. Pihak kedua disebut sebagai *principal*. *Principal* merupakan pihak yang memberi kewenangan dan mengawasi agen. Dalam kamus Black's Law Dictionary, menyatakan bahwa *agency* diartikan sebagai berikut:

“Agency is the fiduciary relation which results from the manifestation of consent by one person to another that the other shall act on his behalf and subject to this control, and consent by the other so to act”¹⁸.

Keagenan adalah hubungan kepercayaan yang timbul dari pernyataan persetujuan satu orang kepada orang lain, bahwa orang lain akan bertindak atas namanya, dan persetujuan oleh orang lain untuk mengawasi tindakan yang dilakukan. Maksud arti dari pernyataan dalam kamus tersebut adalah berdasarkan pada kepercayaan penuh atas kesepakatan kedua belah pihak untuk bertindak atas nama dan di bawah pengawasan pihak kedua. Selain memberi kuasa kepada agen, prinsipal atau pemilik perusahaan berkewajiban menyediakan sarana dan prasarana untuk kegiatan usaha perusahaan. Agen yang berwenang sebagai penerima kuasa, berkewajiban untuk mengelola perusahaan sedemikian rupa sehingga terwujud kemakmuran dan profitabilitas dapat dicapai dengan meningkatkan nilai perusahaan. Oleh karena itu, sebagai pengelola agen memiliki tanggung jawab untuk melaporkan kinerja perusahaan kepada principal secara berkala. Secara umum, agen memiliki sejumlah kewajiban yang melekat pada perannya. Kewajiban tersebut muncul karena hubungan keagenan didasarkan pada kepercayaan dan keyakinan. Kewajiban yang bersumber

¹⁸ Henry Campbell Black, Joseph Nolan, dan Michael Connolly, 1990, *Black's Law Dictionary : Definitions of the Terms and Phrases of American and English Jurisprudence, Ancient and Modern*, St Paul Minn: West Pub, hal 62.

dari ketentuan hukum harus dipatuhi, kecuali terdapat kesepakatan lain antara para pihak yang terlibat.

Tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh agen dengan principal mencakup kewajiban kesetiaan. Ini berarti agen wajib memberikan pelayanan yang optimal kepada principal. Seluruh tindakan agen berada di bawah pengawasan principal dan bertujuan untuk mendatangkan keuntungan bagi perusahaan. Secara umum, agen tidak terikat untuk mengikuti instruksi principal. Sama halnya dengan seorang akuntan yang tidak akan melaksanakan tugas jika tindakan tersebut bertentangan dengan etika profesinya. Tanggung jawab untuk mengikuti arahan yang diberikan oleh *principal* menunjukkan bahwa perbuatan agen harus tetap berada dalam lingkup wewenang yang diberikan oleh principal, serta semua arahan wajar yang dikeluarkan oleh principal harus diikuti.

Teori keagenan menjelaskan hubungan yang terjalin dalam dunia bisnis. Dalam konteks ini, agen berperan sebagai pengelola yang menjalankan operasional bisnis, sementara prinsipal adalah pemilik. Lembaga pengelola zakat berfungsi sebagai agen yang melaksanakan tugas, memberikan layanan, dan memperhatikan kepentingan muzakki. Muzakki sebagai prinsipal yang mempercayakan pengelolaan zakatnya kepada lembaga tersebut. Oleh karena itu, lembaga pengelola zakat diharapkan dapat memperkuat kepercayaan muzakki, sehingga mereka merasa yakin untuk terus menunaikan zakatnya kepada lembaga tersebut¹⁹.

B. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan adalah perasaan puas, senang, tak ada yang harus disalahkan (hal yang bersifat kepuasan, kesenangan, kelegaan dan lain sebagainya)²⁰. Menurut Tjiptono dan Chandra kata “kepuasan” atau satisfaction berasal dari bahasa latin yaitu

¹⁹ Budi Santoso, 2015, “*Keagenan (Agency): Prinsip-Prinsip Dasar, Teori, Dan Problematika Hukum Keagenan*”, Cet 1, Jakarta: Ghelia Indonesia, hal 49.

²⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), (Online). <https://kbbi.web.id/puas>, diakses pada tanggal 15 Juli 2024.

“satis” artinya cukup baik atau memadai dan “facio” yang artinya melakukan, sehingga kepuasan bisa diartikan sebagai upaya untuk pemenuhan sesuatu²¹. Kotler dan Keller menyatakan bahwa “Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya²². Adapun kepuasan menurut Wilkie adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa²³.

Kepuasan adalah sebuah perasaan seseorang ketika merasa senang dan puas atas hasil yang diinginkan karena telah tercapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan menurut Abu Shanab dan Khairallah kepuasan merupakan sebuah persepsi dimana kebutuhan, harapan, dan ekspektasi seseorang terhadap suatu produk atau pelayanan telah terpenuhi²⁴. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Jadi, kepuasan merupakan keadaan apabila keinginan dan harapan pelanggan atau konsumen dapat terpenuhi melalui jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Oliver mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian²⁵. Menurut Park dan Min Lee mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi²⁶. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi

²¹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2016, “*Service, Quality dan Satisfaction*”, Edisi 4, Yogyakarta: CV Andi Offset.

²² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2016, “*Marketing Management, New Jersey: Pearson Prentice Hall*.” London: Pearson.

²³ William L Wilkie, 1994, “Consumer Behavior”, Inggris: Wiley, Edisi 3, hal 250-259.

²⁴ Emad Abu Shanab dan Mousa Khairallah, 2022, “Critical Success Factors for ERP Implementation,” *International Journal of Technology and Human Interaction* 18, (1): 1–22.

²⁵ Oliver, 1999, “Applications for Hydrous Ferric Oxide Mine Water Treatment Sludge - A Review,” *Reliable Mine Water Technology: Proceedings of the International Mine Water Association Annual Conference 2013*, Vols I (2): 19–24.

²⁶ Cheol Park, dan Thae Min Lee, 2009, A Moderating Role of Product Type, *Jurnal of business research*, 62 (1), hal 61.

harapan, maka yang akan terjadi adalah ketidakmampuan dan kekecewaan pelanggan dengan demikian ketidakpuasan terhadap tata kelola lembaga BAZNAS atau kinerja yang kurang bagus dapat menyebabkan munculnya perspektif negatif dari muzakki atau donatur.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, pelanggan akan kecewa, kurang puas atau bahkan tidak puas sama sekali. Namun sebaliknya apabila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas.

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. Adapun muzakki merupakan orang yang wajib mengeluarkan zakat yakni seorang muslim dewasa, berakal sehat, merdeka dan memiliki harta atau kekayaan yang cukup nisab (sejumlah harta yang telah cukup jumlahnya untuk mengeluarkan zakat) dan sudah memenuhi haul (cukup waktu untuk mengeluarkan zakat biasanya kekayaan yang dimiliki dalam waktu satu tahun). Muzakki dapat diartikan juga sebagai pelanggan atau konsumen, karena merupakan seseorang yang berkepentingan terhadap produk jasa layanan pada perusahaan atau lembaga BAZNAS.

Kepuasan muzakki merupakan salah satu kunci dalam menciptakan loyalitas muzakki. Dalam membentuk kepuasan lembaga zakat perlu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada muzakki. Pelayanan yang baik merupakan bagian dari tata kelola yang akan membentuk persepsi dan harapan positif pada muzakki sehingga muzakki akan merasa lebih puas dengan lembaga tersebut, maka untuk mempertahankan muzakki lembaga harus meningkatkan profesionalitasnya dalam mengelola dana zakat. Apabila prinsip dari *Good Corporate Governance* yang berupa transparansi,

akuntabilitas, keadilan, tanggung jawab dan kemandirian meningkat maka muzakki akan semakin yakin untuk menyalurkan dana zakatnya kepada lembaga zakat tersebut. Lembaga zakat sebagai organisasi sekaligus wadah untuk para muzakki yang menghendaki berzakat di sana, maka lembaga harus mengelola dan melaporkan hasil pengelolaan zakatnya dengan baik dan benar.

Pelaporan sumber daya secara publik merupakan pemenuhan tuntutan tata kelola masa kini yang terkait dengan *good corporate governance*. Pengelola apapun jika berhubungan dengan pemanfaatan sumber daya publik, harus dikelola secara transparan dan akuntabel²⁷. Pelaporan hasil pengelolaan zakat ini merupakan pelaporan atas seluruh kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, keuangan, pertanggungjawaban dan pengawasan keuangan pengelolaan zakat. Oleh sebab itu, pengelolaan zakat harus dilakukan dengan tertib, taat pada peraturan perundangan, efektif, efisien, ekonomis, dan bertanggung jawab agar pelaporannya dapat dibuat secara akuntabel dan transparan.

2. Jenis Tipe Pelanggan

Beberapa studi menghubungkan tingkat kepuasan pelanggan dengan perilaku pelanggan, dimana terdapat beberapa tipe dari pelanggan yang berbeda yaitu:

- a. Tipe *apostles*, yaitu pelanggan yang puas atau apa yang didapatkan oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkan, sehingga pelanggan akan loyal terhadap produk atau jasa tersebut dan terus melakukan pembelian kembali. Pelanggan akan memberitahu dan memberi efek berantai tentang perusahaan tersebut dengan orang lain.
- b. Tipe *defector*, yaitu pelanggan yang merasa pelayanan yang diberikan perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih masih bersifat standar atau

²⁷ Riyanto dan Joni Tesmanto, 2022, "Efektivitas Pengelolaan Zakat Di Baznas Kota Bekasi Dengan Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas," *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, Vol 5 (2): 723–729.

biasa saja, sehingga pelanggan beralih ke perusahaan lain yang mampu memberikan kepuasan lebih dari apa yang diharapkan.

- c. Tipe *terrorist*, yaitu pelanggan yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga pelanggan menyebarkan efek berantai negatif kepada orang lain. Misalnya nasabah yang hendak bertransaksi dengan perusahaan umum karena birokrasi yang berbelit-belit akhirnya nasabah membatalkan proses transaksinya dan tidak menganjurkan pihak lain untuk bertransaksi dengan perusahaan tersebut.
- d. Tipe *hostagen*, yaitu pelanggan yang tidak puas akan suatu produk atau jasa 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 senang maka pelanggan tetap harus menggunakannya.
- e. Tipe *mersenaris*, 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 nasabah tersebut akan beralih kepada perusahaan yang jaraknya lebih dekat meskipun pelayanannya yang diberikan perusahaan tersebut tidak terlalu baik²⁸.

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

²⁸ Mohammad Nur Rianto Al Arif, 2021, “*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*”, Bandung: Alfabeta, hal 193.

3. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan:

- a. Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*), perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, kartu komentar maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran yang ada, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.
- b. Survei kepuasan pelanggan (*customer 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, telepon, pelanggan diminta mengisi angket atau bahkan wawancara pribadi.
- 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 manajemen. Hal ini sebagai upaya untuk mencari solusi dari sudut pandang konsumen.
- d. Analisa pelanggan yang laris (*lost customer analysis*), pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, atau pindah ke perusahaan lain, apakah ada suatu masalah yang terjadi dan tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi.

Sementara itu menurut Richard F. Gerson, pengukuran pelanggan dapat dilakukan melalui beberapa cara berikut:

- a. Menguji persepsi pelanggan terhadap jasa layanan yang ditawarkan.
 - b. Mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan.
 - c. Mengatasi kesenjangan yang ada.
 - d. Menguji apakah peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat memenuhi harapan.
 - e. Mengukur peningkatan kinerja apakah perubahan tersebut berimbas pada peningkatan laba.
 - f. Mempelajari cara melakukan sesuatu dan menentukan langkah-langkah selanjutnya.
 - g. Melaksanakan proses perbaikan yang berkelanjutan secara konsisten²⁹.
4. Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan
- Aspek kepuasan pelanggan menurut Zeithaml dan Bitner sebagai berikut:
- a. Aspek Barang dan Jasa

Kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa dapat dipengaruhi secara signifikan oleh penilaian pelanggan terhadap fitur barang dan jasa itu sendiri.
 - b. Aspek Emosi Pelanggan

Emosi atau perasaan pelanggan dapat mempengaruhi persepsinya menilai tingkat kepuasan terhadap barang dan jasa. Emosi ini dikaitkan dengan perasaan hati. Pada saat pelanggan sedang mengalami suasana hati yang gembira emosinya akan mempengaruhi persepsi positif terhadap kualitas suatu jasa atau barang yang sedang dikonsumsi. Akan tetapi sebaliknya, jika pelanggan sedang mengalami suasana hati yang tidak baik atau buruk, emosinya akan membawa tanggapan buruk terhadap suatu barang atau jasa yang sedang dimanfaatkan olehnya

²⁹ Richard F Gerson, 2002, "*Tingkat Kepuasan Pelanggan*", Jakarta:PPM.

walaupun penyampaian jasa atau barang tidak terdapat kesalahan sedikitpun.

c. Aspek Pengaruh Kesuksesan dan Kegagalan Jasa

Pelanggan juga dikagetkan oleh sebuah hasil suatu jasa yang mana bisa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan. Biasanya pelanggan cenderung untuk mencari penyebabnya, kegiatan pelanggan dalam mencari penyebab suatu kesuksesan atau kegagalan jasa inilah yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

d. Aspek Persepsi atau Persamaan atau Keadilan

Pemikiran terkait persamaan dan keadilan yang dirasakan oleh pelanggan dapat mengubah persepsi pelanggan pada tingkat kepuasan terhadap barang dan jasa.

e. Pelanggan Lain

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain yang mana suatu individu atau kelompok melihat melalui kualitas organisasi pengelola, organisasi jasa, dan kemudahan bertransaksi³⁰.

5. Indikator kepuasan muzakki

Menurut Vincent Gaspersz menyebutkan indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan, beberapa indikator itu antar lain sebagai berikut:

- a. Harapan muzakki dapat terpenuhi melalui layanan jemput zakat serta serta fasilitas transfer rekening yang lebih mudah, praktis, cepat, aman, dan nyaman dibandingkan dengan lembaga lainnya.
- b. Munculnya rasa bahagia dan nyaman akibat pelayanan yang ramah, sehingga mendorong keinginan untuk kembali berinteraksi atau berdonasi di lembaga zakat tersebut.

³⁰ Valerie A. Zeithaml dan Mery Jo Bitner, 2017, *"Services Marketing Integrating Customer Focus Across the firm"*, Edisi 7, New York: McGraw Hill, hal 110-112.

- c. Tingkat kepuasan yang tinggi karena telah memilih lembaga zakat tersebut dibandingkan yang lain, serta kecenderungan untuk merekomendasikannya kepada orang lain³¹.

6. Manfaat Kepuasan

Sebuah lembaga penyedia layanan jasa yang memperhatikan benar kepuasan pelanggan maka akan memperoleh beberapa manfaat, antara lain:

- a. Reputasi lembaga semakin baik di mata masyarakat pada umumnya, dan pelanggan pada khususnya.
- b. Dapat mendorong loyalitas pelanggan.
- c. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan.
- d. Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan.
- e. Hubungan antara lembaga dan donatur semakin harmonis.³²

C. Good Corporate Governance

1. Pengertian *Good Corporate Governance*

Istilah *Governance* dari bahasa latin Eropa yaitu *gubernare* yang diserap oleh bahasa Inggris menjadi *govern* yang berarti *steer* (menyetir, mengendalikan), *direct* (mengarahkan) atau *rule* (memerintah) penggunaan utama istilah ini dalam bahasa Inggris adalah *to rule with authority*, atau memerintah dengan kewenangan.³³ *Good Corporate Governance* merupakan sistem dan struktur yang baik untuk mengelola perusahaan dengan tujuan meningkatkan nilai pemegang saham dan mengakomodasi berbagai pihak yang berkepentingan dengan perusahaan (*stakeholder*) seperti kreditur, pemasok, asosiasi bisnis, konsumen, pekerja pemerintah, dan masyarakat luas. *Corporate Governance* menurut *The Organization of Economic Corporate and Development (OECD)* ialah serangkaian

³¹ Vincent Gaspersz, 1997, “*Manajemen kualitas dalam industri jasa*” Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

³² Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2022, “*Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*”, Yogyakarta: Penerbit Andi, hal 114-133.

³³ Muhammad Shidqon Prabowo, 2018, “*Dasar-Dasar Good Corporate Governance*”, UII Press Yogyakarta, hal 1-25.

hubungan antara manajemen perusahaan, pengurus, pemegang saham dan semua pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan (*stakeholder*).³⁴

Corporate Governance adalah satu kesatuan menyeluruh yang menyangkup aspek budaya, hukum dan kelengkapan institusional lain, berupa mekanisme yang didasarkan pada konsep pengendalian korporasi dan sistem akuntabilitas dari pihak yang memegang kendali. *Good Corporate Governance (GCG)* merupakan suatu bentuk keputusan dengan memposisikan perusahaan secara lebih tertata dan terstruktur, dengan mekanisme pekerjaan yang bersifat mematuhi aturan-aturan bisnis yang telah ditentukan³⁵. Kemudian definisi tata kelola yang dikemukakan oleh ekonom dan para pakar, didasarkan pada hubungan agensi antara investor dan manager dan dikaitkan dengan perlindungan kepentingan pemegang saham atau investor saja.

Adapun *Good Corporate Governance* menurut Jensen dan Meckling merupakan prinsip yang berperan penting dalam suatu perusahaan dimana pengelolaan perusahaan diawasi dan dikendalikan dengan tujuan memastikan pengelolaan perusahaan dilakukan sesuai dengan kepatuhan peraturan dan ketentuan yang berlaku³⁶. Menurut Indra Surya *Good Corporate Governance* merupakan sistem, proses, kebijakan-kebijakan dan struktur organisasi yang bertujuan untuk mencapai bisnis yang menguntungkan, efektif, efisien dalam mengelola resiko dan bertanggungjawab dengan memperhatikan kepentingan *stakeholder*³⁷.

Menurut Komite Nasional Kebijakan *Governance* (KNKG) mendefinisikan *Good Corporate Governance* sebagai suatu tata kelola

³⁴ OECD (Organization of Economic Corporate dan Development), (Online), <https://www.oecd.org/en/topics/policy-issues/corporate-governance.html> diakses pada tanggal 15 Oktober 2024, pukul 11.00.

³⁵ Irham Fahmi, 2013, *"Etika Bisnis (Teori, Kasus, dan Solusi)"* Bandung: Alfabeta, hal 61-62.

³⁶ Michael C Jensen dan William H Meckling, 2019 "Theory of the firm: Managerial Brhavior, Agency, Costs and Ownership Scructure" *Journal of Financial Economics*, hal 77-132.

³⁷ Indra Surya dan Ivan Yustiavandana, 2006, *"Penerapan Good Corporate Governance: mengesampingkan hak-hak istimewa demi kelangsungan usaha"*, Universitas of California: Kencana, hal 67.

perusahaan atau organisasi yang baik, yaitu dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan fairness. Definisi tersebut cukup representatif, karena KNKG sebagai pengembang pertama dalam mengembangkan model *good corporate governance* di Indonesia³⁸. Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan *Good Corporate Governance* adalah suatu sistem dan seperangkat pengaturan yang mengatur hubungan antara berbagai pihak yang berkepentingan dengan dibutuhkannya sebuah rumusan yang berisi nilai-nilai etika dalam perusahaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* demi tercapainya tujuan perusahaan yang baik.

2. Jenis Prinsip Good Corporate Governance

Secara umum, terdapat lima prinsip dasar *Good Corporate Governance* yang telah disusun oleh KNKG diantaranya :

- a. *Transparency*, dalam hal pengungkapan informasi menyajikan data yang tepat waktu, cepat, dan akurat. Keterbukaan ini menciptakan lingkungan di mana proses pengambilan keputusan dapat dilakukan secara transparan, serta memungkinkan perusahaan untuk secara jujur menyampaikan informasi yang relevan. Adapun indikator pengukuran dari transparansi sebagai berikut :
 - 1) Mempublikasi laporan keuangan agar terwujudnya pengelolaan organisasi yang transparan sebagai wujud tanggungjawab.
 - 2) Mengembangkan sistem akuntansi yang berbasis standar akuntansi yang menjamin adanya laporan keuangan dan pengungkapan yang berkualitas.
 - 3) Mengembangkan *Information Technology* (IT) dan *Managemant system* sebagai jaminan adanya kinerja yang memadai dan proses pengambilan keputusan yang efektif.

³⁸ Dwi Fitrianingsih dan Siti Asfaro, 2022, "Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan Di Bursa Efek Indonesia," *Jurnal Revenue : Jurnal Ilmiah Akuntansi* 3, no. 1 : 21–30.

- b. *Accountability* (akuntabilitas) keadaan yang harus dipertanggung jawabkan secara jelas, yaitu kejelasan fungsi, struktur, sistem dan pertanggungjawaban organ perusahaan sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif. Akuntabilitas yang baik mencerminkan tanggung jawab untuk melaksanakan kewenangan yang diberikan. Untuk mengukur akuntabilitas, ada beberapa indikator yang ada sebagai berikut :
- 1) Perusahaan perlu menetapkan peran dan tanggung jawab setiap badan hukum serta seluruh karyawan dengan jelas, sejalan dengan visi, misi, nilai-nilai dan strategi perusahaan.
 - 2) Perusahaan harus memastikan bahwa semua badan hukum dan karyawan memiliki keterampilan yang memadai untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Kecakapan dalam menjalankan tugas, kewajiban, dan fungsinya.
 - 3) Dalam menjalankan hak dan tanggung jawab yang diberikan, setiap pihak harus tetap mematuhi prinsip etika serta kode etik yang telah disepakati.
- c. *Responsibility*, tanggung jawab yang dimaksud di sini adalah kepatuhan dalam pengelolaan perusahaan harus selaras dengan prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundangan yang berlaku. Peraturan Pemerintah No 14 Tahun 2014 yang merupakan pelaksanaan dari Undang-undang No 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, menetapkan bahwa Lembaga Amil Zakat wajib melaporkan kegiatan pengelolaan zakat, infak, sedekah dan dana sosial keagamaan lainnya kepada pemerintah daerah setiap enam bulan serta di akhir tahun³⁹. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur tanggung jawab meliputi:

³⁹ Pemerintah RI, 2014, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat," *Republik Indonesia* 1: 1–52.

- 1) Kesadaran akan tanggung jawab sebagai bagian dari konsekuensi jabatan.
 - 2) Kesadaran terhadap tanggung jawab sosial.
 - 3) Pelaksanaan pekerjaan secara profesional serta kepatuhan terhadap etika dan peraturan organisasi.
- d. *Independence* (kemandirian) yaitu perusahaan mencerminkan pengelolaan yang profesional, tanpa adanya benturan kepentingan dan pengaruh dari manajemen yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta prinsip korporasi yang sehat. Untuk mengukur tingkat kemandirian, ada beberapa indikator yang dapat digunakan antara lain:
- 1) Terdapat kebijakan yang mengatur tentang potensi pelanggaran terkait jabatan dan kepentingan dalam pengambilan keputusan yang melibatkan pimpinan, jajaran pemerintahan, perusahaan swasta, pengurus, dan anggota partai politik atau organisasi lain.
 - 2) organisasi juga harus memiliki program dan kegiatan yang bersifat mandiri dan bebas, yang bisa diukur melalui dokumen dan kebijakan terkait kemandirian organisasi tersebut.
- e. *Fairness* (kesetaraan atau adil) yaitu kewajaran dalam perlakuan menunjukkan pentingnya keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi segala tuntutan yang muncul dari erjanjian dan peraturan perundang-undangan yang ada. Oleh karena itu, lembaga zakat harus memberikan informasi atau laporan keuangan terkait dana yang telah disalurkan kepada mustahik serta mengirimkan pemberitahuan kepada muzakki atau donatur melalui SMS maupun email. Prinsip ini menekankan pentingnya perlakuan yang adil terhadap semua donatur, tanpa membedakan berdasarkan jumlah dana yang disumbangkan. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kesetaraan atau keadilan meliputi:
- 1) Proses pembayaran zakat yang mudah dan tidak rumit.

- 2) Keterbukaan pimpinan BAZNAS terhadap kritik dan saran dari berbagai pihak.
- 3) Kemudahan pembayarn zakat secara online tanpa harus datang langsung ke kantor lembaga zakat⁴⁰.

3. Implementasi *Good Corporate Governance*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian implementasi yaitu pelaksanaan atau penerapan⁴¹. Sedangkan menurut beberapa ahli yaitu Majone Wildavsky dan Budi Winarno, implementasi merupakan suatu penerapan yang berupa tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan⁴². Menurut Usman implementasi adalah bentuk aktivitas, tindakan atau mekanisme pada suatu sistem⁴³. Implementasi bukan hanya sekedar aktivitas, akan tetapi juga merupakan suatu kegiatan yang sudah tersusun dan terencana dengan baik untuk mencapai sebuah tujuan.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa implementasi merupakan suatu tindakan yang dilakukan secara individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan kegiatan. Adapun beberapa unsur dari implementasi diantaranya :

- a. Adanya program kegiatan yang dilaksanakan.
- b. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi tujuan utama dan menerima manfaat dari program tersebut.
- c. Adanya pelaksanaan, yaitu suatu organisasi atau perorangan mampu bertanggung jawab dalam pelaksanaan, pengelolaan, dan pengawasan dari setiap proses implementasi tersebut.

⁴⁰ Yasmina Nurul Fitria, 2019, "Implementasi Good Corporate Governance (GCG) dalam Profesionalitas Amil Zakat (Studi Kasus di NUCARE-LAZISNU Jawa Tengah).

⁴¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), (Online). <https://kbbi.web.id/kepuasan>, diakses pada tanggal 15 Juli 2024, Pukul 14.00.

⁴² Budi Winarno, 2012, "Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus", Center of Academic: Service, hal 250-256.

⁴³ Nurdin Usman, 2002, "Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum", Jakarta: Grasindo, hal 70-71.

D. Muzakki

1. Definisi Muzakki

Muzakki adalah seorang yang memiliki kewajiban memunaikan zakat⁴⁴. Zakat merupakan salah satu kewajiban bagi seorang muslim, baik pria maupun wanita, yang telah bebas serta memiliki harta mencapai nisab atau lebih dari harta yang dikenalan untuk dizakati⁴⁵. Sesuai dengan Undang-Undang No.23 Tahun 2011 tentang pengelolaan muzakki adalah setia orang atau lembaga yang dimiliki oleh umat Islam juga diwajibkan untuk membayar zakat⁴⁶. Dari pengertian di atas sudah jelas bahwa zakat tidak hanya diwajibkan kepada perorangan saja. Seluruh ahli fiqih sepakat bahwa setiap muslim, merdeka, *balig*, dan berakal wajib menunaikan zakat. Akan tetapi mereka berbeda pendapat tentang orang yang belum *balig* dan gila. Menurut mazhab imamiyah harta orang gila, anak-anak, dan budak tidak wajib dizakati, dan baru wajib di zakati ketika pemiliknya sudah *balig*, berakal dan merdeka. Ini berdasarkan sabda Rasulullah saw⁴⁷.

رَفَعَ الْقَلَمَ عَنْ ثَلَاثَةٍ: عَنِ النَّائِمِ حَتَّى يَسْتَيْقِظَ، وَعَنِ الصَّغِيرِ حَتَّى يَكْبُرَ، وَعَنِ الْمَجْنُونِ حَتَّى يَعْقِلَ، أَوْ يَفْئِقَ

Artinya : Tiga orang terbebas dari ketentuan hukum: orang tidur hingga ia bangun, anak-anak hingga ia balig, dan orang gila hingga dia sembuh.

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh mazhab Hanafi, tetapi tidak memberlakukan berakal dan balig pada zakat tanaman dan buah-buahan. Menurut mazhab Maliki, Syafi'i dan Hanbali berakal dan *balig* tidak dijadikan syarat diwajibkannya zakat. Oleh sebab itu, harta orang gila dan anak-anak wajib dizakati oleh walinya. Bagi mereka yang memahami zakat seperti ibadah yang lain yaitu salat, puasa dan lainnya tidak

⁴⁴ BAZNAS RI, <https://baznas.go.id/zakat> diakses pada hari tanggal 8 agustus 2024, Pukul 13:07 WIB.

⁴⁵ Ilyas Supena dan Darmuin, 2009, “*Manajemen Zakat*”, Semarang: Walisongo Press, 8-15.

⁴⁶ Undang-Undang Nomer 23 tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat.

⁴⁷ Hadis Riwayat Ahmad Nomor 1362.

mewajibkan anak-anak yang belum *balig* dan orang gila menunaikan zakat. Adapun mereka yang menganggap zakat sebagai hak orang-orang fakir atas harta orang-orang kaya, mewajibkan anak-anak yang belum *balig* dan orang gila menunaikan zakat.

Menurut mazhab Hanafi, Syafi'i dan Hanbali Islam merupakan syarat atas kewajiban menunaikan zakat. Dengan demikian zakat tidak diwajibkan untuk nonmuslim. Sementara menurut mazhab Maliki, orang kafir juga diwajibkan menunaikan zakat, mereka tidak mewajibkan zakat atas nonmuslim berdasarkan pendapatnya kepada ucapan Abu Bakar bahwa zakat adalah sebuah kewajiban dari Rasulullah saw kepada kaum muslimin. Sementara orang kafir, baik pada masa kekafiran atau sesudahnya tidak diwajibkan menunaikan zakat sebagaimana mereka tidak dikenai pula kewajiban salat. Adapun mereka yang mewajibkan zakat atas nonmuslim berdasarkan pendapatannya pada dalil bahwa orang-orang kafir juga terbebani melakukan berbagai perkara yang bersifat furu.

2. Syarat Muzakki

Zakat adalah bentuk ibadah yang erat kaitannya dengan memiliki aset/harta. Namun, tidak seluruh umat Islam wajib untuk menunaikan zakat, karena kewajiban ini tergantung pada beberapa ketentuan tertentu. Terdapat persyaratan umum, seperti kecakapan hukum, serta persyaratan khusus yang mencakup kepemilikan dan jumlah tertentu menentukan status seseorang dalam kewajiban zakat. Syarat kecakapan (*ahliyatul ada*) mencakup: Islam, *balig*, berakal sehat dan merdeka. Syarat ini sedikit berbeda dengan salat dan puasa, karena kedua ibadah tersebut tidak mensyaratkan kemerdekaan. Budak tidak memiliki harta sendiri, sehingga tidak berkewajiban membayar zakat mal. Sedangkan zakat fitrah bagi seorang budak menjadi tanggung jawab pihak yang memilikinya⁴⁸.

Berdasarkan kesepakatan para ulama mazhab imam Syafi'i, Hanafi, Maliki dan Hanbali menyetujui bahwa zakat menjadi kewajiban bagi:

a. Muslim

⁴⁸ Nur Fatoni, 2015, "*Fikih zakat Indonesia*", CV. Karya Abadi Jaya, hal 54-55.

- b. Balig
 - c. Bebas
 - d. Berakal sehat dan
 - e. Memiliki kepemilikan penuh atas jenis harta yang telah mencapai nisab⁴⁹.
3. Pemberian Zakat Melalui Lembaga Akan Timbul Kepuasan

Salah satu alasan utama seseorang memilih untuk membayar zakat melalui suatu lembaga adalah faktor kepuasan. Rasa puas ini berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Kinerja lembaga dapat diukur dengan mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga kepada *customer* atau jasa disebut dengan *service quality*. Kualitas pelayanan yang ada pada lembaga dengan memenuhi harapan kebutuhan dari para muzakki dan mustahik serta memenuhi keinginan yang diharapkan sehingga pelayanan pada lembaga tersebut bisa memenuhi harapan. Muzakki berharap kalau datang ke lembaga zakat dapat diterima dengan ramah dan mendapatkan penjelasan yang baik dan mustahik dapat menerima kehadiran lembaga zakat sehingga dalam penerimaan zakat para mustahik tidak merasa tersinggung.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir para persepsi masyarakat, dalam hal ini muzakki. Sehubungan dengan itu citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang dan persepsi muzakki⁵⁰. *Service quality* diharapkan mampu memberikan kepuasan pada muzakki dan menarik muzakki untuk kembali memiliki kecenderungan melakukan pembayaran zakat secara rutin terhadap jasa yang ditawarkan oleh lembaga.

⁴⁹ Firanda Andirja, 2023, “Bekal Zakat (Fikih Zakat Lengkap)”, ebooksunnah.com, hal 61-71.

⁵⁰ Ahmad Syafiq, 2016, “Urgensi Peningkatan Akuntabilitas Lembaga Pengelola Zakat,” *Jurnal Zakat dan Waqaf* Vol 3, No 1: 19–39.

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara, di mana jawaban sementara tersebut didapatkan dari teori yang berhubungan serta belum didapatkan dari realitas yang ditemukan di lapangan ataupun pengumpulan data, hipotesis tersebut adalah jawaban sementara dari pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah⁵¹. Berdasarkan kerangka teori dan tinjauan pustaka yang telah dibahas, dapat disusun kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut:



Tabel 2. 1 Kerangka konsep

1. Pengaruh Good Corporate Governance terhadap kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes

Muzakki merupakan bagian penting dalam sistem perzakatan dan berperan sebagai penggerak utama dalam mekanisme zakat. Sebagai pihak yang telah menunaikan zakat, muzakki juga berhak atas transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaannya. Penerapan good corporate governance (GCG)) berkontribusi pada kemajuan lembaga zakat yang tidak terlepas dari peran para pemangku kepentingan, termasuk muzakki. Untuk memberikan layanan terbaik bagi muzakki, lembaga zakat perlu mengadopsi prinsip GCG dengan menerapkan sistem pengelolaan yang profesional dan transparan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan muzakki.

Ini didukung dengan penelitian Yulinartati, Adella, Suwarno dengan judul (prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dan tingkat kepuasan muzakki dalam menyalurkan zakat pada lembaga amil zakat di Kabupaten Jember), menyatakan bahwa prinsip dari *good corporate governance*

⁵¹ Sugiyono, 2013, "*Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*".

berpengaruh positif signifikan dengan tingkat kepuasan muzakki⁵².

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₀ : *Good Corporate Governance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki.

H₁ : *Good Corporate Governance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki.

⁵²Yulinartati, Adella Lagareta Iswanto, dan Suwarno, 2020, "Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance dan Tingkat Kepuasan Muzakki dalam Menyalurkan Zakat pada LAZ di Kabupaten Jember". *Liquidity: Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen*, Vol 9 (1), hal 25.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian survei atau penelitian lapangan. Penelitian survei merupakan suatu metode di mana sekelompok orang diminta untuk menjawab serangkaian pertanyaan yang terdapat dalam instrumen, bisa melalui wawancara, kuesioner, dan berbagai cara lainnya⁵³. Tujuan utama dari jenis survei ini adalah untuk mendapatkan informasi yang mencerminkan ciri-ciri atau karakteristik dari sejumlah besar individu⁵⁴.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, di mana data yang didapat diukur dengan menggunakan metode statistik, matematik maupun komputasi. Dalam bukunya Sugiyono menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis⁵⁵.

B. Variabel dan Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini melibatkan dua jenis variabel yaitu Variabel Bebas (*Independent Variable*) dan Variabel Terikat (*Dependent Variable*):

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*) merupakan variabel yang menjadi penyebab atau memiliki kemungkinan teoritis berdampak pada variabel lain⁵⁶. Variabel bebas umumnya dilambangkan dengan huruf X. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independennya adalah

⁵³ Deni Ainur Rokhim et al., 2021, "Analisis Kesiapan Peserta Didik dan Guru pada Asesmen Nasional (Asesmen Kompetensi Minimum, Survey Karakter, dan Survey Lingkungan Belajar)", *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan* 4, No. 1 (2021): 61.

⁵⁴ Sena Wahyu Purwanza, 2022, "*Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi*", Bandung: Cv. Media Sains Indonesia, Hal 2-4.

⁵⁵ Sugiyono, 2013, "*Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*".

⁵⁶ Rafika Ulfa, 2021, "Variabel penelitian dalam penelitian pendidikan", *Al-Fathonah*, (1(1), 342-351.

Good Corporate Governance (X) yang memiliki 5 indikator yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggungjawab, mandiri dan adil.

2. Variabel Terikat (Dependent Variable) adalah variabel yang terpengaruh atau merupakan hasil dari keberadaan variabel independen. Dalam konteks penelitian ini, variabel dependen yang dianalisis adalah kepuasan Muzakki (Y) yang memiliki 3 indikator yaitu terpenuhinya harapan muzakki, perasaan bahagia dan perasaan puas sehingga mau merekomendasikan kepada orang lain.

C. Definisi Operasional

Definisi (batasan) operasional merujuk pada penjelasan praktis mengenai setiap variabel yang akan diteliti.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator	Nomer Item Kuesioner	Sumber
1	<i>Good Corporate Governance</i>	1. Transparansi 2. Akuntabilitas 3. Tanggung jawab 4. Kemandirian 5. Keadilan	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12 13,14,15	Dwi Fitrianingsih, Siti Asfaro (2022)
2	Kepuasan Muzakki	1. Terpenuhinya harapan muzakki 2. Perasaan bahagia 3. Perasaan puas sehingga mau merekomendasikan kepada orang lain	16 17 18	Vincent Gaspersz (1997)

D. Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini data terbagi dalam 2 jenis yaitu data primer dan data sekunder sebagaimana di bawah ini:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung, data primer dihasilkan dari kuesioner atau angket yang disebar dengan jumlah sampai memenuhi angka 100 responden muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes. Penyebaran kuesioner atau angket pada penelitian ini melalui lembaran kertas yang berisikan pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi atau dijawab oleh responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan cara membaca literatur kepustakaan, jurnal, internet, atau sumber lainnya yang berhubungan dan dapat mendukung penelitian ini. Di samping itu juga data didapat dari hasil wawancara dengan pihak BAZNAS Kabupaten Brebes yang menjadi pendukung data primer.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi mencakup seluruh individu, kasus, atau objek yang menjadi fokus dalam generalisasi hasil penelitian. Adanya populasi bertujuan untuk memungkinkan peneliti menetapkan besaran sampel yang representatif dari populasi tersebut dan dengan menentukan sampel yang representatif, peneliti dapat membuat generalisasi atau kesimpulan yang relevan untuk populasi secara keseluruhan⁵⁷. Populasi yang dipilih pada penelitian ini yaitu seluruh muzakki yang ada pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari kepala lembaga Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes jumlah seluruh muzakki pada BAZNAS Kabupaten Brebes sebanyak 9.200 orang, namun hanya sekitar 4000 orang yang tergolong aktif.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi dan dipilih untuk diteliti serta diambil sebagai sumber data dimana sampel ini dimaksudkan

⁵⁷ Sena Wahyu Purwanza, 2022, “*Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi*”, Bandung: Cv. Media Sains Indonesia, Hal 9.

untuk mewakili keseluruhan populasi, mencangkup sebagian dari jumlah populasi serta unsur yang ada dari populasi⁵⁸. Bagian sampel ini dinilai sebagai representatif, mengingat para peneliti tidak mungkin mengambil sampel dari keseluruhan populasi. Pengambilan sampel dilakukan untuk efisiensi biaya dan waktu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Probability Sampling* tepatnya *random sampling*.

Sampel *random sampling* merupakan pengambilan keputusan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dari populasi itu⁵⁹. Maka dari itu peneliti menetapkan besaran sampel yang akan dipilih dengan rumus slovin, dimana rumus ini diaplikasikan untuk menghitung besaran sampel minimum yang di butuhkan pada penelitian kuantitatif ketika populasi sudah diketahui jumlahnya.

$$n = \frac{N}{1+N(moe)^2} \quad n = \frac{9200}{1+9200(10\%)^2} = 98,90 \text{ atau sebanyak } 100$$

jumlah sampel.

Keterangan :

n : Total sampel

N : Ukuran populasi

Moe : Batas Kesalahan Maksimum (10%)

Berdasarkan hasil dari perhitungannya rumus slovin ditemukan nilai 98,90 artinya sampel yang akan diteliti sebesar 98 responden dan peneliti bulatkan jumlahnya menjadi 100 responden.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan penelitian dimana peneliti melakukan kegiatan untuk menemui responden penelitian dan

⁵⁸ Asrulla, Risnita, Jailani dan Jeka, 2023, "Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis", *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7 (3).

⁵⁹ Maidiana Maidiana, 2021 "Penelitian Survey" *ALACRITY : Journal of Education* 1, no. 2: 20–29.

meminta untuk memberikan informasi⁶⁰. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan angket/kuesioner dan dokumentasi.

1. Angket/kuesioner

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan angket atau kuesioner, kuesioner adalah pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan responden akan memberikan tanggapan terhadap daftar pertanyaan atau pernyataan tersebut. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan cara membagikan kuesioner kepada muzakki yang menunaikan zakatnya pada BAZNAS Kabupaten Brebes. Penyebaran angket atau kuesioner pada penelitian ini melalui media berupa lembaran kertas yang berisikan pernyataan yang harus dijawab atau pengisian kuesioner secara online melalui link gogle form yang sudah disediakan.

Skala yang dipakai dalam penelitian ini ialah skala likert, dengan jawaban 1 sampai 4 yang menggambarkan bagaimana tingkat kepuasan muzakki terhadap *Good Corporate Governance* yang ada di Badan Amil Zakat Kabupaten Brebes. Jawaban pertanyaan dimulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas. Skala likert cocok digunakan karena jumlah populasi pada objek sudah diketahui dan skala ini juga dapat digunakan sebagai alat ukur yang dapat menilai sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok dalam fenomena sosial.

Tabel 3. 2 Skor Jawaban Kepuasan Skala Likert

No	Jawaban	Simbol	Skala nilai/skor
1.	Sangat Puas	SP	4
2.	Puas	P	3
3.	Tidak Puas	TP	2
4.	Sangat Tidak Puas	STP	1

⁶⁰ Wahid Murni, 2017, "Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif", UIN Malik Ibrahim Malang, hal 1-17.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode untuk mencari informasi menggunakan catatan, buku, surat kabar majalah, artikel, buku catatan terkait suatu topik atau variabel. Berbeda dengan cara lain, Metode ini lebih sederhana jika dibandingkan dengan teknik pengumpulan data lainnya, seperti kuesioner, tes, atau observasi. Teknik dokumentasi dilakukan dengan mencari dokumen atau referensi, seperti buku dan jurnal, yang relevan dengan penelitian ini.

G. Uji Keabsahan Data

1. Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini adalah pertanyaan atau pernyataan yang ada dalam kuesioner⁶¹. Suatu kuesioner atau angket dapat dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner tersebut bisa mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner atau angket tersebut. Validitas instrumen penelitian dianggap valid ketika ($r_{hitung} > r_{table}$) atau koefisien korelasi yang dihitung (r_{hitung}) melampaui nilai korelasi yang ada dalam tabel distribusi (r_{tabel}) pada tingkat signifikansi 5% atau 0,05⁶². Dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 25, dengan jumlah responden dalam uji validitas ini sebanyak 100 orang.

2. Reliabilitas

Konsep dari reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap terpercaya serta terbebas dari galat

⁶¹ Nilda Miftahul Janna dan Herianto, 2021, "Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Menggunakan SPSS", *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 1 (1): 1–12.

⁶² Esi Rosita, Wahyu Hidayat, dan Yuliani, 2021, Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Prilaku Prosocial. *FOKUS (Kajian Bimbingan dan Konseling dalam Pendidikan)*, 4 (4), 279-284.

pengukuran (measurement error)⁶³. Reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk menilai sejauh mana seseorang dapat mempercayai konsistensi sebuah pengukuran. Sebuah kuesioner dikategorikan reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan yang diberikan tetap konsisten dari waktu ke waktu. Sebuah variabel dianggap reliabel jika memenuhi kriteria nilai *Alpha Cronbach* pada variabel melebihi 0,60 ($\text{Alpha Cronbach} > 0.60$)⁶⁴. yang artinya variabel tersebut mempunyai reliabilitas atau konsistensi yang memadai dalam proses pengukuran.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan teknik yang digunakan untuk mengolah serta memprediksi hasil penelitian guna menjadi dasar dalam penarikan kesimpulan. Dalam studi ini, analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Products and Service Solutions) versi 25. Adapun tujuan dari penggunaan aplikasi ini adalah untuk memanfaatkan statistik dalam menganalisis tanggapan dari responden dengan menggunakan informasi yang dikumpulkan tentang pilihan pernyataan dan distribusi frekuensi responden.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas

Uji normalitas dilaksanakan untuk mendeteksi apakah diantara variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi yang normal pada model regresi. Jika distribusi tidak normal, maka hasil uji statistik dapat terpengaruh atau mengalami penurunan⁶⁵. Uji normalitas data bisa dilakukan dengan One Sample Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi

⁶³ Budi Darma, 2021, "*Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*", Jakarta: Guepedia, Hal 17.

⁶⁴ Ratna Wijayanti Daniar Paramita, 2021, "*Metode Penelitian Kuantitatif*", ketiga Lumajang: Widya Gama Press.

⁶⁵ Wayan Widana dan Putu Lia Muliani, 2020, "*Uji Prasyarat Analisis*", Lumanjang: Klik Media, hal 1-4.

lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa data terdistribusi secara normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa data tidak terdistribusi normal berdasarkan hasil dari One Sample Kolmogorov-Smirnov.

b. Linearitas

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel apakah linear atau tidak. Penelitian tersebut terletak pada satu garis lurus atau tidak⁶⁶. Dua variabel dalam penelitian ini mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila nilai signifikansi > 0,05. Uji ini biasanya digunakan sebagai pra syarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. untuk menguji data ini peneliti menggunakan uji test for linearitas dengan bantuan komputer melalui program SPSS.

2. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linier sederhana merupakan suatu model persamaan yang menggambarkan hubungan satu variabel bebas (X) dengan satu variabel tak bebas (Y), yang biasanya digambarkan dengan garis lurus. Persamaan Regresi Linear Sederhana :

$$Y^{\wedge} = a + bX$$

yang mana :

$Y^{\wedge}$ = Garis regresi/ variable response

a = Konstanta (intersep), perpotongan dengan sumbu vertikal

b = Konstanta regresi (slope)

X = Variabel bebas/ predictor

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengidentifikasi apakah variabel "tata kelola perusahaan yang baik" memberikan dampak yang signifikan,

⁶⁶ Ibid

baik secara bersamaan maupun secara individu, terhadap kepuasan Muzakki. Untuk menguji hipotesis, penelitian ini menggunakan uji-t guna menentukan apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau harus ditolak. Berikut adalah langkah-langkah uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini:

a. Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)

Koefisien determinasi, yang sering disebut sebagai R kuadrat yang disesuaikan, merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa efektif suatu model dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai R yang disesuaikan dapat mengalami kenaikan atau penurunan, tergantung pada variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model. Perlu dicatat bahwa karena nilai R yang disesuaikan dapat menghasilkan angka negatif, maka dianggap setara dengan nol. Standar error yang dihasilkan dari perhitungan Adjusted R harus serendah mungkin karena hal ini akan meningkatkan kemampuan model regresi dalam memprediksi nilai variabel dependen. Jika Adjusted R mendekati 1, maka garis regresi juga akan lebih efektif dalam peramalan Y karena pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar pada penelitian ini⁶⁷.

b. Uji t (Uji statistik t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dapat dimanfaatkan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pelaksanaan uji t dilakukan dengan memperhatikan taraf signifikansi 0,05 ($\alpha=5\%$). Kriteria uji t adalah:

- 1) Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima. Artinya secara parsial variabel

⁶⁷ Imam Ghazali, 2006, "Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif", Yogyakarta: Graha Ilmu, Hal 137.

independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

- 2) Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak. Artinya secara parsial variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

BAB IV

BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL KABUPATEN BREBES

A. Profil Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes

1. Sejarah BAZNAS Kabupaten Brebes

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) memiliki peran sangat penting dalam mengumpulkan dan menyalurkan dana zakat dari masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan. Kantor BAZNAS Kabupaten Brebes berlokasi di belakang gedung Rumah Sehat, tepatnya di Jalan Proklamasi No. 75, Desa Pasarbatang, Kabupaten Brebes, Provinsi Jawa Tengah, dengan kode pos 52211. BAZNAS Kabupaten Brebes didirikan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Islam Kementerian Agama No. DJ. II/568 Tahun 2014 serta Surat BAZNAS No. 087/BAZNAS/IV/2014, regulasi ini mengatur mengenai pembentukan BAZNAS di tingkat provinsi, kabupaten, dan kota.

Pembuatan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Brebes didirikan berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kabupaten Brebes Nomor 451/050/2015, yang dikeluarkan pada 18 Januari 2016 dan diresmikan oleh Kepala Kementerian Agama Kabupaten Brebes. BAZNAS bertujuan untuk mengembangkan potensi sumber daya manusia, memberdayakan masyarakat, serta mengatasi permasalahan kemiskinan dan ketertinggalan yang masih dialami oleh sebagian kelompok masyarakat. Dengan demikian, BAZNAS berupaya untuk mengurangi kesenjangan sosial yang terdapat di wilayah tersebut. Diharapkan dengan adanya BAZNAS dapat memberikan dukungan kepada warga kurang mampu dalam bidang ekonomi, mempererat hubungan silaturahmi, dan memfasilitasi para dermawan dalam menunaikan zakat, infaq, dan shadaqah. Sebagai lembaga otonom, BAZNAS memiliki kewenangan untuk mengelola zakat sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.

Badan Amil Zakat tidak menerapkan paksaan dalam pengumpulan zakat dari para muzakki. Setiap Muzakki memiliki tanggung jawab untuk menghitung kekayaannya sendiri dan menentukan jumlah zakat yang wajib dikeluarkan sesuai dengan ketentuan syariat Islam, yaitu sebesar 2,5% dari total harta yang dimiliki. Jika muzakki mengalami kesulitan dalam perhitungan zakat, mereka dapat menghubungi Badan Amil Zakat untuk mendapatkan bantuan. BAZ telah melakukan berbagai upaya untuk memudahkan muzakki dalam menunaikan kewajiban mereka. Namun, masih ada sebagian donatur yang merasa ragu untuk menunaikan zakat, infak, dan sedekah mereka karena berbagai alasan.

Dana yang dikumpulkan oleh para muzakki disalurkan kepada mereka yang memenuhi syarat dan benar-benar membutuhkan. Umumnya, penyaluran dana ZIS (Zakat, Infak, dan Sedekah) dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu konsumtif dan produktif. Dalam pendekatan konsumtif, dana ZIS diserahkan langsung kepada mustahik, sesuai dengan kebutuhan mereka, baik dalam bentuk sembako maupun uang tunai. Sementara itu, penyaluran produktif bertujuan untuk memberikan dukungan modal usaha kepada mustahik, agar mereka dapat mengembangkan bisnis yang dijalankan.⁶⁸

⁶⁸ Dokumentasi BAZNAS Kabupaten Brebes Pada Tanggal 6 November 2024.



Gambar 4. 1 Kantor BAZNAS Kabupaten Brebes

Sumber: BAZNAS Kabupaten Brebes, tahun 2024

2. Visi dan Misi BAZNAS Kabupaten Brebes

Visi merupakan cita-cita yang diharapkan dari suatu organisasi, instansi ataupun perusahaan dalam jangka waktu tertentu, sedangkan misi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai cita-cita tersebut:

Visi:

Mewujudkan BAZNAS Kabupaten Brebes sebagai lembaga yang amanah, profesional dan transparan

Misi:

- a. Memberdayakan zakat, infak, sedekah umat islam
- b. Mewujudkan masyarakat yang sadar zakat melalui BAZNAS
- c. Mengelola zakat secara transparan dan terpercaya bagi muzakki, mustahik dan pemerintah
- d. Membuat dan melaksanakan program yang unggul dalam pengelolaan zakat
- e. Memaksimalkan peran zakat, infak dan sedekah dalam penanggulangan kemiskinan melalui sinergi dan koordinasi dengan lembaga terkait⁶⁹.

⁶⁹ Dokumentasi BAZNAS Kabupaten Brebes Pada Tanggal 6 November 2024

3. Akrom Jangka Daosat, M.Si

Kepala Pelaksanaan Harian	: Ibung Darojatun L, SE, MM
Bidang Penerimaan	: M. Fauzan, SE.I.
Bidang Pendistribusian	: Pungki Tri Aridianto, A.Md.T
Bidang Keuangan	: Umi Amaliyah, A.Md.
Bagian Kasir	: Azhimatul Fikri Izzati, SE
Bidang Administrasi SDM dan Umum	: 1. Frendi Maulana O.P, S.Sos. 2. M. Fatih
Bidang IT	: Tia Sulistiana S, S.TR.Kom

4. Tugas Pokok dan Fungsi Pengurus

Dalam peraturan Badan Amil Zakat Nasional Nomor 03 Tahun 2014, diatur mengenai struktur organisasi serta tugas BAZNAS di tingkat Kabupaten dan Kota, dijelaskan dengan rinci mengenai peran dan tanggung jawab setiap pengurus, adapun penjelasan mengenai tugas-tugas tersebut adalah sebagai berikut:

a. Ketua

Tugas utama ketua adalah memimpin jalannya pelaksanaan tugas Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes, beliau bertanggung jawab dalam memimpin kegiatan wakil ketua dan mengawasi hasil serta keberhasilan pengelolaan kegiatan BAZNAS di wilayah tersebut.

b. Wakil Ketua I Bidang Pengumpulan

Wakil ketua 1 bidang pengumpulan memiliki tanggung jawab yang meliputi pengelolaan penghimpun zakat dan penyusunan strategi pengumpulan zakat. Tugasnya mencakup pengelolaan serta pengembangan data muzakki, pelaksanaan kampanye zkaat, pemantauan penghimpunan zakat, pemberian layanan kepada muzakki, serta evaluasi terhadap pengelolaan penghimpunan zakat. Selain itu, Wakil ketua I Bidang Pengumpulan juga bertugas untuk menyusun laporan dan pertanggungjawaban yang berkaitan dengan pengumpulan zakat. Beliau juga bertanggung jawab dalam menerima dan menangani pengaduan terkait layanan muzakki, serta mengatur dan

mengkoordinasikan pelaksanaan pengumpulan zakat di tingkat kabupaten.

c. Wakil Ketua II Bidang Pendistribusian

Tugas wakil ketua II Bidang Pendistribusian melibatkan menejemen penyaluran dan pendayagunaan zakat. Dalam menjalankan tugas ini, bidang tersebut memiliki tanggung jawab atas beberapa fungsi, termasuk merancang strategi penyaluran dan pendayagunaan zakat, serta melakukan evaluasi manajemen penyaluran dan pendayagunaan zakat. Selain itu juga bidang ini bertanggung jawab untuk menyusun laporan dan pertanggungjawaban terkait distribusi zakat, serta berkoordinasi dalam pelaksanaan distribusi dan penggunaan di tingkat kabupaten.

d. Wakil Ketua III Bidang Keuangan

Wakil ketua III bidang keuangan bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan, yang mencakup berbagai di bidang keuangan BAZNAS daerah. Tanggung jawab tersebut meliputi penyusunan rencana strategis untuk pengelolaan zakat daerah kabupaten, pembuatan rencana tahunan BAZNAS kabupaten, serta evaluasi tahunan dan lima tahunan terkait pengelolaan zakat. Selain itu, ruang lingkup tugasnya juga mencakup pelaksanaan tata usaha keuangan BAZNAS daerah, penerapan sistem akuntansi dan penyusunan laporan tentang pengelolaan zakat di tingkat kabupaten.

e. Wakil Ketua IV Bidang Administrasi

Wakil Ketua IV Bidang Administrasi dan Umum memiliki tanggung jawab yang sangat penting dalam pengelolaan amil di lingkungan BAZNAS kabupaten. Tugas utamanya mencakup pengelolaan Administrasi kantor, menjalin komunikasi yang efektif, serta berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Aspek administratif yang menjadi tanggung jawabnya meliputi penyusunan strategi pengelolaan amil, pelaksanaan rencana kerja amil, rekrutmen, serta pembinaan amil. Selain itu, pembentukan strategi komunikasi dan

hubungan masyarakat juga menjadi bagian dari tanggung jawabnya. Tak hanya itu, Wakil IV juga bertugas mencatat, mengamankan, mengendalikan, dan melaporkan aset BAZNAS di tingkat kabupaten/kota. Ia juga memberikan masukan yang berharga terkait pembukaan kantor Lembaga Amil Zakat (LAZ) di tingkat provinsi di wilayah tersebut. Dengan demikian, peran Wakil Ketua IV sangat krusial dalam memastikan kelancaran dan keberhasilan aktivitas BAZNAS di daerah.

f. Satuan Audit Internal

Tugas satuan audit internal mencakup memberikan akuntabilitas kepada ketua BAZNAS Kabupaten serta melaksanakan berbagai jenis audit di dalam organisasi. Tanggung jawab ini meliputi pemeriksaan keuangan, pengawasan manajemen, evaluasi kualitas, dan penilaian kesesuaian internal BAZNAS Kabupaten. Selain itu, satuan audit internal juga bertanggung jawab dalam merencanakan program audit, melaksanakan audit sesuai instruksi ketua BAZNAS Kabupaten, menyusun laporan hasil pemeriksaan, serta mempersiapkan pelaksanaan audit oleh pihak eksternal.

g. Kepala Pelaksana Harian

Kepala Pelaksana Harian memiliki tanggung jawab untuk mengawasi dan memberikan terhadap kinerja Staf Pelaksana.

h. Bidang Penerimaan

Tanggung jawab bagian penerimaan mencakup pengentrian dana zakat, infak, dan sedekah yang diterima dari para muzakki. Proses ini harus dilakukan dalam waktu satu bulan setelah pembayaran zakat terlaksana. Selain itu, bagian penerimaan juga memiliki kewajiban untuk mengirimkan laporan mengenai pembayaran ZIS (zakat, infak, dan sedekah) yang diterima kepada BAZNAS Kabupaten Brebes melalui email. Tak kalah penting, bidang ini bertugas untuk mencetak bukti pembayaran zakat, infak, dan sedekah dari sistem SIMBA bagi

muzakki yang melakukan pembayaran secara langsung di kantor BAZNAS Kabupaten Brebes.

i. Bidang Pendistribusian

Bidang pendistribusian bertanggung jawab untuk mendistribusikan permohonan yang telah disetujui dalam rapat pleno serta mencatat laporan dari setiap proses distribusi yang dilakukan.

j. Staf Pelaksana Bidang Keuangan

Staff pelaksana bidang keuangan memiliki tanggung jawab yang meliputi penyusunan laporan keuangan, termasuk laporan penerimaan zakat, infak, sedekah, yang harus disusun sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku. Selain itu, staff ini juga bertugas mengelola pengeluaran dana dan mencatat semua transaksi pengeluaran yang berkaitan dengan infak serta kebutuhan operasional kantor.

k. Staf Pelaksana Bidang Administrasi dan Umum

Staff pelaksana bidang administrasi dan umum bertanggungjawab atas pencatatan surat masuk dan keluar, memantau pengiriman serta penerimaan surat melalui email, menerima tamu, serta mengelola penyimpanan surat dan proposal permohonan bantuan.

l. Staf Pelaksana Bidang Kasir

Tanggung jawab staff pelaksana bidang kasir mencakup penerimaan pembayaran zakat, infak, sedekah, serta pencatatan transaksi pendapatan dan pengeluaran harian⁷⁰.

5. Program Kerja BAZNAS Kabupaten Brebes

a. Brebes Ekonomi

Program Ekonomi Brebes difokuskan pada peningkatan produktivitas dan bertujuan membantu para Mustahik dalam mengasah keterampilan ekonomi mereka. dalam mencapai tujuan tersebut, program ini menyediakan berbagai dukungan, antara lain pelatihan usaha dan vokasi, pemberian bantuan modal atau dana usaha, serta

⁷⁰ Dokumentasi BAZNAS Kabupaten Brebes Pada Tanggal 6 November 2024

bimbingan dalam pengelolaan usaha. Dengan demikian, program ini bertujuan memberikan dukungan menyeluruh kepada para Mustahik agar mereka dapat mengoptimalkan potensi ekonomi yang dimiliki. Terdapat 4 bantuan yang diberikan dalam program kerja Brebes Ekonomi diantaranya:

- 1) Bantuan Modal Usaha
- 2) Bantuan Pelatihan Ekonomi Produktif
- 3) Bantuan Pemberdayaan Usaha
- 4) Bantuan Langsung Ekonomi⁷¹



Gambar 4. 3 BAZNAS Brebes Ekonomi

Sumber: Dokumentasi BAZNAS Kabupaten Brebes, Tahun 2024

b. Brebes Cerdas

Program Brebes Cerdas menawarkan bantuan dana dan beasiswa bagi siswa yang menghadapi kesulitan ekonomi, serta bagi mereka yang berprestasi baik di bidang akademik maupun keagamaan. Tujuan utama dari program ini adalah untuk mendukung siswa yang membutuhkan bantuan finansial dalam pendidikan mereka. Selain itu, program ini juga berfokus pada rehabilitasi dan peningkatan fasilitas sekolah, seperti

⁷¹ Dokumentasi BAZNAS Kabupaten Brebes Pada Tanggal 6 November 2024

pembangunan area parkir sepeda serta infrastruktur pendukung pendidikan lainnya. Terdapat lima jenis bantuan yang ditawarkan dalam program Brebes Cerdas, antara lain yaitu:

- 1) Bantuann Langsung Pendidikan
- 2) Bantuann Beasiswa
- 3) Bantuann Beasiswa Santri
- 4) Bantuan Sarana Pendidikan
- 5) Bantuan Perlengkapan Pendidikan⁷²



Gambar 4. 4 Program Baznas Brebes Cerdas

Sumber: Dokumentasi BAZNAS Kabupaten Brebes, Tahun 2024

c. Brebes Sehat

Program Brebes Sehat adalah inisiatif layanan kesehatan yang dirancang untuk mendukung penyandang disabilitas dalam menjalani proses perawatan dan rehabilitasi. Inisiatif ini menawarkan berbagai bentuk dukungan, termasuk perawatan medis, yang ditujukan bagi individu yang menghadapi keterbatasan keuangan. Selain itu, program ini juga menyediakan bantuan biaya kehidupan bagi mereka yang membutuhkan. Program Brebes Sehat mencakup lima langkah dukungan, yaitu:

- 1) Dukungan Biaya Medis non BPJS
- 2) Dukungan Biaya Asuransi Kesehatan

⁷² Dokumentasi BAZNAS Kabupaten Brebes Pada Tanggal 6 November 2024

- 3) Dukungan Fasilitas Program Stanting
- 4) Dukungan Biaya Hidup Keluarga pPasien
- 5) Dukungan Operasional RSB Kabupaten Brebes⁷³



Gambar 4. 5 Program Baznas Brebes Sehat

Sumber: Dokumentasi BAZNAS Kabupaten Brebes, Tahun 2024

d. Brebes Advokasi dan Dakwah

Program Advokasi dan Dakwah bertujuan untuk memperkuat keimanan umat Islam serta melindungi mereka dari pengaruh yang dapat merusak keyakinan. Selain itu, program ini juga berfokus pada meningkatkan kewaspadaan terhadap risiko masuk Islam dan memperkuat iman para pendatang. Dalam pelaksanaannya, Program Advokasi dan Dakwah menawarkan berbagai bentuk dukungan, seperti dukungan bagi ulama, pembangunan masjid atau mushola, distribusi sembako selama Ramadhan, serta santunan dalam bentuk berupa paket sembako untuk muallaf dan pendakwah. Terdapat 4 bantuan yang diberikan dalam program kerja Brebes Advokasi dan Dakwah diantaranya:

- 1) Bantuan Pembangunan Masjid/Mushola
- 2) Bantuan Ponpes
- 3) Bantuan Sekolah/Madrasah
- 4) Santunan⁷⁴

⁷³ Dokumentasi BAZNAS Kabupaten Brebes Pada Tanggal 6 November 2024

⁷⁴ Dokumentasi BAZNAS Kabupaten Brebes Pada Tanggal 6 November 2024



Gambar 4. 6 Program Baznas Brebes Advokasi dan Dakwah

Sumber: Dokumentasi BAZNAS Kabupaten Brebes, Tahun 2024

e. Brebes Peduli dan Kemanusiaan

Program Brebes Peduli dan Kemanusiaan adalah sebuah inisiatif yang berfokus pada aspek sosial dan kemanusiaan. Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat yang membutuhkan serta berkontribusi dalam pemulihan ekonomi bagi mereka yang terdampak bencana. Melalui program ini, bantuan sementara atau jangka pendek diberikan kepada para mustahik dan penyintas bencana menerima berbagai bentuk bantuan termasuk uang tunai dan paket sembako bagi mereka yang membutuhkan. Selain itu, program ini mencakup renovasi rumah yang terdampak bencana, penyediaan logistik bagi korban bencana alam, serta pembangunan tempat tinggal sementara bagi masyarakat yang terdampak. Terdapat 5 bantuan yang diberikan dalam program kerja Brebes Peduli dan Kemanusiaan diantaranya:

- 1) Bantuan Bencana Alam
- 2) Bantuan BAZNAS Tanggap Bencana (BTB)
- 3) Bantuan RTLH
- 4) Bantuan Ibnu Sabil

5) Pendistribusian Zakat Fitrah⁷⁵



Gambar 4. 7 Program Baznas Brebes Peduli dan Kemanusiaan

Sumber: Dokumentasi BAZNAS Kabupaten Brebes, Tahun 2024

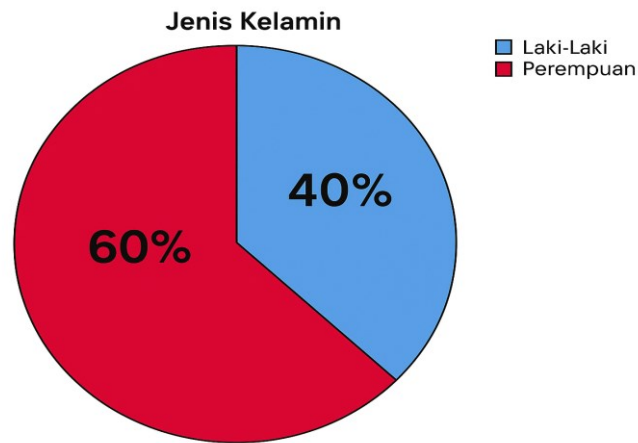
B. Karakteristik Responden Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah muzakki yang berada dalam naungan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes yang merupakan stakeholder pertama dalam pengelolaan zakat tersebut, data statistik responden dilakukan untuk melihat karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan dan pendapatan.

⁷⁵ Dokumentasi BAZNAS Kabupaten Brebes Pada Tanggal 6 November 2024

1. Jenis Kelamin Responden

Diagram 4 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

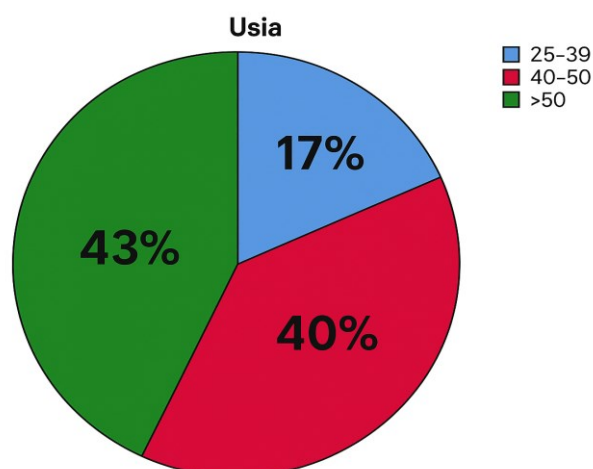


Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada Diagram 4.1 menunjukkan bahwa karakteristik jenis kelamin dengan katagori laki-laki memiliki frekuensi sebanyak 40 responden dan kategori perempuan sebanyak 60 responden. Dengan demikian dapat disimpulkan dari total 100 responden pada analisis ini sebagian besar responden memiliki jenis kelamin perempuan dengan frekuensi sebanyak 60 responden atau presentase 60.0%.

2. Usia Responden

Diagram 4 2 Karakteristik responden berdasarkan Usia

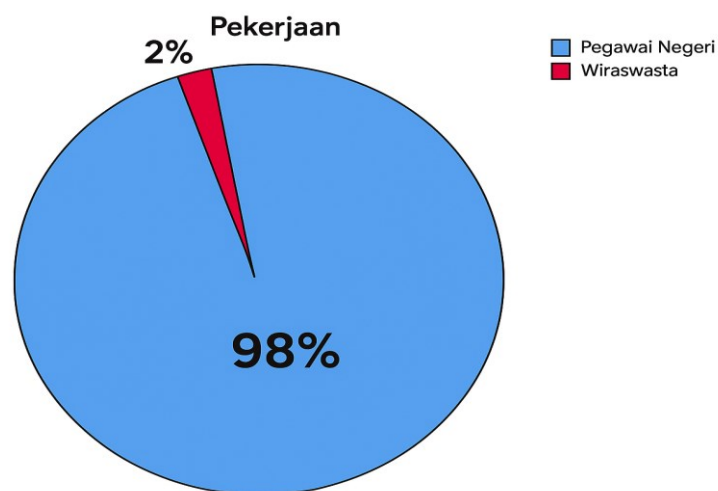


Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada diagram 4.2 menunjukkan bahwa karakteristik usia dengan kategori 25-39 tahun memiliki frekuensi sebanyak 17 responden, kategori 40-50 tahun sebanyak 40 responden dengan kategori 50 tahun ke atas sebanyak 43 responden. Dengan demikian dapat disimpulkan dari total 100 responden pada analisis ini sebagian besar didominasi oleh responden yang memiliki usia lebih dari 50 tahun dengan frekuensi sebanyak 43 responden atau presentase 43.0%.

3. Pekerjaan

Diagram 4 3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

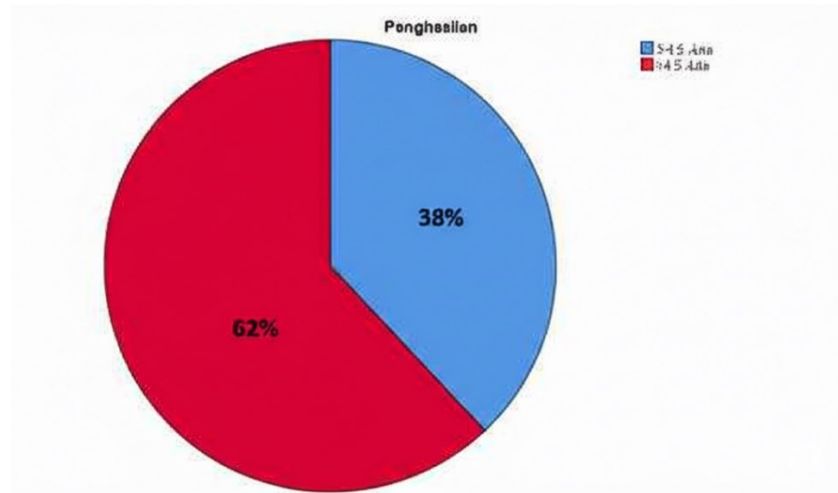


Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada diagram 4.3 menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan dengan kategori pegawai negeri memiliki frekuensi sebanyak 98 responden, kategori wiraswasta memiliki frekuensi sebanyak 2 responden. Dengan demikian dapat disimpulkan dari total 100 responden pada analisis ini sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri dengan frekuensi sebanyak 98 responden atau presentase 98.0%.

4. Penghasilan

Diagram 4.4 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan



Berdasarkan hasil uji frekuensi pada diagram 4.4 menunjukkan bahwa karakteristik penghasilan dengan kategori 3-4,5 juta memiliki frekuensi sebanyak 38 responden dan kategori lebih dari 4,5 juta sebanyak 62 responden. Dengan demikian dapat disimpulkan dari total 100 responden pada analisis ini sebagian besar responden memiliki penghasilan lebih dari 4.5 juta dengan frekuensi sebanyak 62 responden atau presentase 62.0% .

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memiliki tujuan yang terdapat pada BAB 1 yaitu untuk menganalisis pengaruh *good corporate governance* terhadap kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes. Dari data yang diperoleh selanjutnya dianalisis untuk menguji hipotesis yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, pada bab ini nantinya akan dijelaskan mengenai: (a) Deskripsi data, (b) Uji Prasyarat, (c) Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas dan Linearitas), (d) Hasil Analisis Data (Regresi Linear Sederhana, Uji t, dan Uji Koefisien Determinasi) dan (e) Pembahasan Hasil Penelitian.

A. Deskriptif Data Statistik

Sugiyono menyebutkan bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang dipakai guna menganalisis data yang sudah dikumpulkan sebelumnya oleh peneliti tanpa bermaksud untuk mencari kesimpulan secara global yakni dengan cara menjelaskan, mendeskripsikan, ataupun menggambarkan data tersebut⁷⁶. Sedangkan deskriptif data statistik adalah penjelasan dan penggambaran data yang tersusun dan disajikan melalui tabel, diagram, perhitungan mean, modus, median dan sebagainya.

Data hasil penelitian ini mencangkup satu variabel bebas (variabel X) dan satu variabel terikat (Y), yakni *Good corporate governance* (X) dan kepuasan muzakki (Y). Sub bagian ini akan memberikan penjelasan data dari variabel berdasarkan data yang dikumpulkan di lapangan, dengan tujuan untuk menguji variabel independen dan dependen pada penelitian ini. Adapun hasil perhitungan statistik melalui program SPSS 25.

1. *Good Corporate Governance* (X)

Good corporate governance merupakan variabel independen yang dipilih dalam penelitian ini dengan total pertanyaan sebanyak 15 item pertanyaan yang dirancang untuk mengukur sejauh mana penerapan prinsip dari *good corporate governance* pada BAZNAS Kabupaten Brebes.

⁷⁶ Sugiyono, 2013, "*Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*".

Pertanyaan-pertanyaan tersebut mencakup aspek transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan fairnes. Adpaun hasil dari variabel ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 1 Hasil Variabel X dan Y

		Statistics																
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	TotalX	
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Mean		3.47	3.45	3.55	3.55	3.46	3.48	3.46	3.48	3.36	3.37	3.40	3.50	3.47	3.43	3.42	51.85	
Median		3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	52.00	
Sum		347	345	355	355	346	348	346	348	336	337	340	350	347	343	342	5185	
Percentiles	25	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	50.00	
	50	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	52.00	
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	54.75	

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 5.1, dapat diketahui jumlah dari setiap skala jawaban responden terkait beberapa pertanyaan atau pernyataan dari variabel X dan Y. Rata-rata jawaban dari responden di dominasi oleh angka lebih dari 3, yang mana dapat diartikan bahwa muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes puas.

2. Kepuasan Muzakki

Kepuasan muzakki merupakan variabel dependen yang dipilih dalam penelitian ini dengan total pertanyaan sebanyak 3 item pertanyaan yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan muzakki terhadap pengelolaan zakat yang ada pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes. Berikut adalah hasil yang didapat berdasarkan variabel kepuasan muzakki.

Tabel 5. 2 Nilai Rata-rata Variabel Y

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y.1	100	3	4	3.53	.502
Y.2	100	3	4	3.49	.502
Y.3	100	2	4	3.49	.522
TotalY	100	8	12	10.51	1.283
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 5.2 dari nilai skala yang ada yakni 1-4, variabel Y memperoleh nilai rata-rata sebesar 10.51, nilai ini menunjukkan bahwa

muzakki memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap *Good corporate governance* pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes. Oleh karena itu, *good corporate governance* pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes berhasil menciptakan kepuasan bagi muzakki.

B. Hasil Uji Prasyarat Analisis

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas sangat penting dalam memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan benar-benar dapat diandalkan, sehingga dapat dianggap sesuai untuk mengukur hasil yang diinginkan. Sebuah instrumen dinyatakan valid jika nilai r hitungnya lebih besar dari nilai r tabel pada tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Sebaliknya, jika nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel, maka instrumen tersebut dianggap tidak valid dan tidak layak digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, kami menggunakan standar validitas di mana nilai r hitung harus lebih besar dari nilai r tabel. Sehingga Df (degree of freedom) dapat dihitung menggunakan rumus:

$$\begin{aligned} r\text{-tabel} : df &= n - 2 \\ &= 100 - 2 \\ &= 98 \end{aligned}$$

Tabel 5. 3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r Hitung	r tabel	Keterangan
GCG (X)	X.1	0.567	0.1654	Valid
	X.2	0.526	0.1654	Valid
	X.3	0.592	0.1654	Valid
	X.4	0.569	0.1654	Valid
	X.5	0.599	0.1654	Valid
	X.6	0.590	0.1654	Valid
	X.7	0.534	0.1654	Valid
	X.8	0.539	0.1654	Valid
	X.9	0.436	0.1654	Valid
	X.10	0.640	0.1654	Valid

	X.11	0.563	0.1654	Valid
	X.12	0.488	0.1654	Valid
	X.13	0.557	0.1654	Valid
	X.14	0.592	0.1654	Valid
	X.15	0.576	0.1654	Valid
Kepuasan Muzakki (Y)	Y.1	0.816	0.1654	Valid
	Y.2	0.862	0.1654	Valid
	Y.3	0.844	0.1654	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 5.3, dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki nilai r -hitung lebih besar dari nilai r -tabel yaitu 0.1654, sehingga hasil uji validitas pada item-item tersebut dapat dikatakan *valid*.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui kesetabilan alat ukur penelitian yang berupa angket atau kuesioner apabila diujikan dengan subjek yang sama dan hasilnya konsisten, sehingga dapat dianggap sebagai alat ukur yang reliabel. Untuk melakukan uji reliabel ini menggunakan bantuan SPSS versi 25. Skala bertingkat dapat digunakan untuk mengkarakterisasi derajat ketergantungan konsistensi internal, dan teknik rumus *Cronbach Alpha* dapat digunakan untuk menilai keandalan berbagai instrumen penelitian, termasuk survei. Berikut adalah arti dari nilai *Cronbach Alpha*⁷⁷.

- Jika nilai Cronbach Alpha > 0.90 , maka reliabilitas sempurna.
- Jika nilai Cronbach Alpha $0.70 - 0.90$, maka reabilitas tinggi.
- Jika nilai Cronbach Alpha $0.50 - 0.70$, maka reabilitas moderat.
- Jika nilai Cronbach Alpha < 0.50 , maka reabilitas rendah.

Adapun hasil pengujian dari variabel X dan Y pada penelitian ini sebagai berikut:

⁷⁷ Muhammad Darwin et al., 2021, "Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif", Bandung:Media Sains Indonesia, Hal 145.

Tabel 5. 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's alpha	Keterangan
Good Corporate Governance	15 item	0.841	Reliabel
Kepuasan Muzakki	3 item	0.792	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 5.4, hasil uji reliabilitas untuk variabel X dan Y memiliki Cronbach's alpha lebih besar dari 0.60. sehingga bisa dikatakan item pertanyaan good corporate governance dan kepuasan muzakki dinyatakan *reliabel* dengan tingkat reliabilitas tinggi (nilai Cronbach Alpha 0.70-0.90) sehingga dapat dipergunakan untuk pengumpulan data.

C. Uji Asumsi Klasik

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas data penelitian, langkah selanjutnya yang dilakukan uji asumsi klasik atau uji prasyarat analisis data terlebih dahulu sebelum melakukan pengujian regresi. Adapun uji prasyarat analisis data yang digunakan peneliti adalah uji normalitas dan uji linearitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat nilai residual dari variabel terdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini analisis uji normalitasnya menggunakan One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test dengan menggunakan Program SPSS versi 25. Kriteria yang dipakai adalah nilai sig dalam monte carlo. Jika nilai sig pada *monte carlo* $< 0,05$ maka ada perbedaan signifikan dan dapat dinyatakan data tidak terdistribusi normal. Adapun sebaliknya, jika nilai signifikansi pada *monte carlo* $> 0,05$ maka data dapat dikatakan normal. Berikut hasil dari uji normalitas:

Ta bel 5. 5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandard ized Residual
N			100
Normal Parameters ^a , b	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.99924990
Most Extreme Differences	Absolute		.090
	Positive		.062
	Negative		-.090
Test Statistic			.090
Asymp. Sig. (2-tailed)			.046 ^c
Monte Carlo Sig. (2- tailed)	Sig.		.378 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.365
		Upper Bound	.390

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan uji kolmogorov smirnov dengan melihat nilai *monte carlo*, diketahui nilai sig sebesar 0.378 yang artinya nilai signifikan tersebut lebih besar dari ketentuan yang ada (0,05), sehingga dapat dikatakan bahwa data terdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas di gunakan untuk memeriksa atau mengetahui apakah terdapat hubungan yang linear antara variabel independent dengan variabel dependen.

Tabel 5. 6 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TotalY * TotalX	Between Groups	(Combined)	77.121	16	4.820	4.659	.000
		Linearity	64.138	1	64.138	61.996	.000
		Deviation from Linearity	12.983	15	.866	.837	.635
	Within Groups		85.869	83	1.035		
	Total		162.990	99			

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 5.6, diketahui nilai sig. *Deviation from Linearity* sebesar 0.635 yang artinya lebih besar dari 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang linear antara *good corporate governance* dengan kepuasan muzakki.

D. Hasil Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh *good corporate governance* (GCG) terhadap kepuasan muzakki yang ada pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes. Berikut hasil yang diperoleh dari data yang ada

Tabel 5. 7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.889	1.211		.734
	TotalX	.186	.023	.627	.000

a. Dependent Variable: TotalY

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 5.7, diketahui nilai Constant (a) sebesar 0.889, sedang nilai variabel X (b/koeffisien regresi) sebesar 0,186, sehingga persamaan regresi pengaruh *good corporate governance* terhadap kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0.889 + 0.186X$$

Keterangan:

Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksi

a = Konstanta

b = Angka arah atau koeffisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Jika (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

Maka,

Y = Kepuasan muzakki

X = *Good corporate governance*

a = Konstanta

b = Koeffisien regresi *good corporate governance*

Dapat di interpretasikan antara lain sebagai berikut:

- A. Nilai konstanta a menunjukkan nilai sebesar 0.889 yang mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan muzakki adalah sebesar 0.889.
- B. Nilai koeffisien regresi variabel X (*Good corporate governance*) sebesar 0.186, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pada variabel X, maka nilai kepuasan atau variabel Y bertambah sebesar 0.186. Koeffisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.
- C. Berdasarkan nilai signifikansi dari gambar coefficients diatas diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *good corporate governance* (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan muzakki (Y).

2. Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *good corporate governance* terhadap variabel kepuasan muzakki. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai t-hitung dengan nilai t-tabel derajat kesalahan 5% ($\alpha=0,05$). Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 ataupun t-hitung lebih dari t-tabel, artinya ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Namun sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 atau t-hitung kurang dari t-tabel, maka dapat dikatakan tidak terdapat pengaruh antara variabel X dan variabel Y. Adapun cara untuk menghitung t-tabel adalah $t_{(\alpha/2 : n-k-1)}$ untuk α adalah derajat kesalahan yaitu 0,05, n adalah jumlah data, k adalah jumlah variabel independen. Maka hasil yang didapat dihasilkan Dengan kriteria apabila t-hitung lebih besar dari t-tabel maka variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Nilai pada tabel distribusi t diperoleh dengan mencari derajat kebebasan (df) menggunakan rumus $df = n-k-1 = (100-1-1)$, dengan tingkat signifikansi 5% yang menghasilkan nilai 1,661. Oleh karena itu, hasil uji hipotesis dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 5. 8 Hasil Analisis Uji T

Variabel	t hitung	t tabel	Sig
Good Corporate Governance	7.974	1.661	0.000

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan uji t diatas, diperoleh nilai t-hitung sebesar 7.974 dan t-tabel 1661 sehingga dapat dikatakan bahwa nilai t-hitung > nilai t-tabel serta diperoleh nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. berdasarkan hasil uji t tersebut dapat diartikan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh variabel *good corporate governance* terhadap kepuasan muzakki.

3. Uji Koefisien Determinasi

Uji determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen menjelaskan amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel terikat atau dependen (Y) adalah kepuasan muzakki, sedangkan variabel bebas atau independen (X) adalah *good corporate governance*. Adapun hasil yang di dapat dari uji koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 5. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.627^a	.394	.387	1.004

a. Predictors: (Constant), TotalX

b. Dependent Variable: TotalY

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat dari hasil nilai R square yang ada sebesar 0.394. ini menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh variabel *good corporate governance* terhadap kepuasan muzakki hanya sebesar 0.394, yang artinya cukup terbatas, jadi besarnya pengaruh dari *good corporate governance* terhadap kepuasan muzakki adalah sebesar 39,4%, sementara sisanya yaitu 60,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari model peneltian.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian analisis deskriptif statistik pada karakteristik responden, dijelaskan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan dengan presentase sebesar 60.0%. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak berpartisipasi dalam kegiatan pengisian survei zakat yang dilakukan. Perempuan cenderung memiliki

kepedulian sosial yang tinggi serta berperan aktif dalam pengelolaan keuangan keluarga, termasuk dalam menyalurkan zakat. Dari segi usia, mayoritas responden berusia lebih dari 50 tahun, dengan presentase sebesar 43.0%. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia ini lebih aktif dalam kegiatan zakat dibandingkan dengan responden yang lebih muda. Faktor pengalaman, kesadaran agama serta stabilitas ekonomi dapat menjadi alasan utama mengapa kelompok usia ini lebih dominan dalam pengisian survei. Dilihat dari karakteristik pekerjaan dan pendapatan, mayoritas responden bekerja sebagai pegawai negeri dengan pendapatan lebih dari 4.5 juta rupiah per bulan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesejahteraan ekonomi yang lebih baik dapat meningkatkan kesadaran sosial seseorang untuk berzakat. Pegawai negeri juga memiliki sistem pemotongan zakat profesi langsung dari gaji responden, sehingga memudahkan responden dalam menunaikan kewajiban zakat.

Good corporate governance (GCG) di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes merupakan bagian dari upaya yang dilakukan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian dan kepercayaan masyarakat terhadap manajemen zakat. *Good corporate governance* dalam pengelolaan zakat sangat penting, agar dana yang dikelola dapat tersalurkan dengan optimal dan sesuai dengan ketentuan syariat islam. Ini sejalan dengan apa yang tertulis dalam undang-undang republik indonesia nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat terutama pada pasal 28 dan 29 terkait pengelolaan dan pelaporan. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten Brebes dinilai tinggi, dengan nilai rata-rata sebesar 10.51 dari total skor maksimal 12, yang jika dikonversikan ke dalam persentase mencapai **87.58%** dari total skor maksimal.

Konversi ini dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{\text{Rata-rata skor} \times 100}{\text{Skor maksimal}}$$

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{10.51 \times 100}{12}$$

$$12$$

$$= 87,58\%$$

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas muzakki merasa **“Puas”** terhadap tata kelola yang telah diterapkan oleh lembaga ini.

Tingkat kepuasan muzakki yang relatif tinggi dapat dikaitkan dengan terpenuhinya semua prinsip utama GCG yang meliputi: transparansi, BAZNAS Kabupaten Brebes telah menyediakan transparansi laporan keuangan serta informasi distribusi zakat kepada masyarakat, baik melalui website maupun media sosial. Akuntabilitas, lembaga ini memiliki sistem pertanggungjawaban yang jelas kepada masyarakat dan pemerintah, termasuk melalui audit berkala. Tanggung jawab, pengelolaan dana zakat dilaksanakan sesuai dengan prinsip syariat Islam serta peraturan yang berlaku. Kemandirian, BAZNAS Kabupaten Brebes beroperasi secara independen tanpa pengaruh oleh kepentingan politik atau kelompok tertentu. Keadilan, distribusi zakat dilakukan secara merata dan sesuai dengan kebutuhan mustahik, baik dalam bentuk bantuan konsumtif maupun program pemberdayaan ekonomi.

Tingkat kepuasan yang tinggi pada BAZNAS Kabupaten Brebes dipengaruhi oleh beberapa faktor utama diantaranya: kepercayaan terhadap lembaga, muzakki merasa yakin bahwa zakat yang mereka bayarkan dikelola dengan baik dan sampai kepada mustahik yang berhak. Kemudahan akses informasi, transparansi dalam pelaporan dana zakat dan kemudahan akses terhadap informasi keuangan berperan sebagai aspek utama dalam meningkatkan kepercayaan muzakki. Pelayanan serta fasilitas, adanya kemudahan membayar zakat dan pembayaran melalui platform digital, turut meningkatkan kenyamanan muzakki dalam menunaikan zakatnya. Meskipun nilai kepuasan relatif tinggi, bukan berarti BAZNAS Kabupaten Brebes tidak perlu melakukan perbaikan. Masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, salah satunya dengan memperkuat transparansi dan inovasi dalam sistem digital pengelolaan zakat agar lebih modern dan mudah diakses oleh semua kalangan.

Salah satu rekomendasi untuk peningkatan kinerja pada BAZNAS Kabupaten Brebes yang bisa dilakukan agar kepuasan muzakki tetap terjaga dan meningkat antara lain: meningkatkan sosialisasi kepada generasi muda, mengingat mayoritas responden berasal dari kelompok usia di atas 50 tahun, perlu adanya strategi lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran zakat di kalangan anak muda. Hal ini bisa dilakukan melalui media sosial, seminar edukasi zakat, serta kolaborasi dengan sekolah atau perguruan tinggi. Penguatan digitalisasi dalam pengelolaan zakat, penerapan teknologi seperti aplikasi pembayaran zakat, dashboard transparansi keuangan, dan sistem pemantauan distribusi zakat dapat meningkatkan transparansi serta kemudahan bagi muzakki dalam mengakses informasi terkait zakat mereka. Dan yang terakhir evaluasi peningkatan standar *good corporate governance* secara berkala, BAZNAS Kabupaten Brebes perlu terus melakukan evaluasi terhadap standar *good corporate governance* yang telah diterapkan serta menyesuaikannya dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman. Dengan menerapkan ini, diharapkan tingkat kepuasan muzakki terhadap BAZNAS Kabupaten Brebes dapat semakin meningkat, serta pengelolaan zakat dapat berjalan lebih optimal dan berguna bagi masyarakat luas.

Pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui jika ada pengaruh positif antara *good corporate governance* terhadap kepuasan muzakki. Artinya semakin baik *good corporate governance*, semakin tinggi juga tingkat kepuasan muzakki yang dihasilkan. Kemudian sebaliknya semakin buruk *good corporate governance*, maka semakin rendah kepuasan muzakki. Perihal ini dibuktikan dengan menggunakan uji t (parsial) yang didapatkan dari nilai t-tabel sebesar 1,661 dengan nilai signifikansi 0,05. Hasil yang didapat adalah variabel *good corporate governance* mempunyai nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan nilai t-hitung lebih dari nilai t-tabel yaitu 1,661. Ini berarti H0 ditolak dan H1 diterima, yang menunjukkan adanya

pengaruh signifikan antara GCG terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil zakat Nasional Kabupaten Brebes. Dalam konteks ini, variabel GCG bertindak sebagai variabel bebas yang memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan muzakki.

Dari analisis regresi, ditemukan bahwa koefisien regresi sebesar 0.186, yang berarti setiap peningkatan satu unit dalam GCG akan meningkatkan kepuasan muzakki sebesar 0.186 unit. Ini menunjukkan bahwa kualitas tata kelola yang baik pada BAZNAS memiliki dampak positif terhadap tingkat kepuasan muzakki. Selain itu, nilai koefisien determinasi atau R square sebesar 0.394, yang menjelaskan bahwa 39.4% kepuasan muzakki dapat dipengaruhi oleh variabel *good corporate governance*, sementara 60.6% faktor lainnya dipengaruhi oleh variabel di luar model penelitian ini.

Hasil ini memperkuat asumsi bahwa transparansi, akuntabilitas, dan pengelolaan zakat yang baik dapat meningkatkan kepercayaan muzakki terhadap lembaga zakat. Jika lembaga zakat tidak menerapkan prinsip-prinsip *good corporate governance* dengan baik, seperti publikasi laporan keuangan yang rutin, audit independen, dan keterbukaan informasi, maka muzakki mungkin akan merasa ragu atau tidak puas dengan pengelolaan dana zakat yang telah mereka berikan.

Selain itu, hasil penelitian ini selaras dengan temuan beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Siti Aisyah Nasution dan Yulinartati Adella. Yang menemukan bahwa hasil dari penelitian Siti Aisyah Nasution hanya terdapat tiga indikator utama dalam *good corporate governance* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki, salah satu diantaranya yaitu *transparency*, *responsibility* dan *fairness*. Sedangkan dalam penelitian Yulinartati Adella kelima prinsip dari *good corporate governance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan muzakki.

Secara lebih mendalam, hasil penelitian ini juga dapat dikaitkan dengan Agency Theory, yang menjelaskan bahwa dalam suatu perusahaan atau organisasi pasti ada hubungan antara principal-agent, yang dimana

muzakki sebagai pemberi zakat (principal) mengharapkan pengelolaan dana yang transparan dan akuntabel dari BAZNAS sebagai agent. Jika asimetri informasi terjadi misalnya, laporan keuangan tidak transparan atau tidak ada, kemudian mekanisme audit yang tidak jelas, maka muzakki cenderung mengalami ketidakpercayaan yang dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka.

Namun, karena nilai R^2 sebesar 0.394, penelitian ini juga menunjukkan bahwa masih ada faktor lain yang turut berperan dalam menentukan kepuasan muzakki. Faktor-faktor tersebut dapat mencakup: kualitas pelayanan seperti, kemudahan dalam proses pembayaran zakat dan pelayanan yang responsif. Efektivitas Penyaluran Dana, yaitu sejauh mana dana zakat dapat sampai kepada mustahik dengan tepat sasaran dan efisien. Kepercayaan terhadap Lembaga Zakat, yang dipengaruhi oleh reputasi BAZNAS dan persepsi masyarakat terhadap kredibilitasnya.

Berdasarkan hasil analisis ini, BAZNAS Kabupaten Brebes perlu memperkuat *good corporate governance* dengan lebih baik serta mempertimbangkan faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan muzakki. Contohnya seperti: meningkatkan transparansi dengan digitalisasi laporan keuangan, agar muzakki dapat mengakses informasi penggunaan dana secara realtime. Memperkuat audit independen tiap tahunnya, untuk memastikan pengelolaan dana zakat sesuai dengan standar akuntabilitas yang tinggi. Meningkatkan komunikasi dengan muzakki, melalui edukasi dan sosialisasi terkait program zakat serta dampak yang dihasilkan. Dan memastikan efektivitas penyaluran zakat, agar dana yang dikumpulkan dapat memberikan manfaat maksimal bagi mustahik. Dengan menerapkan strategi seperti ini, BAZNAS diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan muzakki, yang pada akhirnya dapat mendorong lebih banyak masyarakat untuk menyalurkan zakat mereka melalui lembaga resmi seperti BAZNAS.

Hasil penelitian ini juga membuka peluang untuk penelitian selanjutnya misalnya dengan memasukkan variabel tambahan seperti

kualitas pelayanan atau persepsi muzakki terhadap kebermanfaatan zakat atau bisa juga menambahkan metode yaitu dengan menggunakan metode campuran (mix methods) sehingga data yang di dapat lebih luas dalam pembahasannya. Adapun studi komparatif dengan BAZNAS di daerah lain juga dapat dilakukan untuk melihat apakah temuan ini konsisten di berbagai wilayah atau terdapat perbedaan yang signifikan.

F. Keterbatasan Penelitian

Peneliti sadar bahwa masih banyak keterbatasan pada penelitian ini yang perlu diperhatikan untuk penelitian selanjutnya agar hasil yang diperoleh dapat lebih komprehensif dan akurat. Berikut adalah keterbatasan pada penelitian ini:

1. Terbatas pada satu wilayah penelitian

Penelitian ini hanya berfokus pada BAZNAS Kabupaten Brebes, sehingga hasil yang diperoleh belum tentu dapat digeneralisasikan untuk BAZNAS di daerah lain. Karan karakteristik muzakki dan sistem penegelolaan zakat di daerah lain bisa saja berbeda, sehingga penellitian lebih lanjut dapat mencangkup wilayah yang lebih luas agar mendapat gambaran yang lebih menyeluruh.

2. Penggunaan Instrumen Survei

Pengukuran kepuasan muzakki yang dilakukan melalui instrumen survei dengan skala 1-4 yang mengandalkan persepsi subjektif responden. Meskipun skala ini cukup mengukur tingkat kepuasan, namun metode ini memiliki keterbatasan dalam menagkap faktor lain apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan, seperti motivasi muzakki dalam membayar zakat atau hambatan yang dirasakan ketika menyalurkan zakat melalui BAZNAS. Metode lain bisa diterapkan pada penelitian selanjutnya dengan cara wawancara atu FGD yang dapat memberikan pemahaman lebih luas.

3. Penggunaan Analisis Regresi Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana, yang hanya melihat pengaruh langsung antara *good corporate governance* dengan kepuasan muzakki. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan bisa

menggunakan analisis regresi berganda agar dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor lain yang ikut mempengaruhi kepuasan muzakki secara lebih kompleks.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, mengenai tingkat kepuasan muzakki terhadap implelementasi *Good Corporate Governance* di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes tergolong tinggi, dengan nilai rata-rata 10.51, atau setara dengan 87,58% dari total skor maksimal yang mungkin dicapai. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas muzakki merasa puas dengan tata kelola yang telah diterapkan oleh lembaga terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, dan keadilan. Meskipun demikian, perbaikan dan inovasi tetap perlu dilakukan untuk memastikan keberlanjutan kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan zakat dengan beberapa upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan sosialisasi kepada generasi muda, memperkuat digitalisasi dalam sistem pengelolaan zakat, serta meningkatkan program pemberdayaan ekonomi bagi mustahik.

1. Pengaruh *Good Corporate Governance* Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Badan amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes

Penelitian ini menunjukkan bahwa *good corporate governance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten Brebes. Hasil analisis regresi membuktikan bahwa semakin baik *good corporate governance*, semakin tinggi tingkat kepuasan muzakki. Hal ini sesuai dengan Agency Theory, di mana terdapat hubungan antara principal dan agen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance* seperti transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan serta kepuasan muzakki. Peningkatan kepuasan ini diharapkan dapat mendorong partisipasi muzakki dalam menyalurkan zakat melalui BAZNAS Kabupaten Brebes.

B. Saran

Setelah meneliti pengaruh *good corporate governance* terhadap kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes, peneliti memperoleh beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas lembaga berdasarkan temuan penelitian ini. Beberapa saran yang dapat di sampaikan antara lain:

1. Penguatan *good corporate governance*, BAZNAS Kabupaten Brebes perlu terus mengoptimalkan penerapan *good corporate governance* guna menjaga kredibilitas dan meningkatkan efektivitas pengelolaan zakat di masa depan.
2. Peningkatan komunikasi dengan muzakki dan masyarakat, BAZNAS Kabupaten Brebes perlu memperkuat komunikasi dengan muzakki dan masyarakat untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap lembaga.

C. Penutup

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan baik. peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan karya tulis ilmiah ini, sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam penulisan karya ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, jika ada kesalahan dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini, penulis sangat menghargai kritik dan saran yang konstruktif guna memperbaiki karya di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, terutama bagi para pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Al Arif, Muhammad, Nur, Riyanto., 2021, "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah", Bandung:Alfabeta.
- Andirja Firanda., 2023, "Bekal Zakat (Fikih Zakat Lengkap)", ebooksunnah.com.
- Bitner, Jo, Mery, dan Zeithaml, A Valarie., 2017, "Services Marketing Integrating Customer Focus Across the firm", Edisi 7, New York: McGraw Hill.
- Black, Campbell, Henry, Nolan, Joseph, dan Connolly Michael., 1990, "Black's Law Dictionary" Definitions of the Terms and Phrases of American and English Jurisprudence, Ancient and Modern, St Paul Minn: West Pub.
- Darma, Budi., 2021, "Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)", Jakarta: Guepedia.
- Darmuin, Ilyas Supena., 2009, "Manajemen Zakat", Semarang: Walisongo Press.
- Darwin, M., Mamondol, M. R., Sormin, S. A., Nurhayati, Y., Tambunan, H., Sylvia, D., Adnyana, I. M. D. M., Prasetyo, B., Vianitati, P., & Gebang, A. A. 2021. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Effendi, Sofian, Masri dan Singarimbun., 1987, "Metode Penelitian Survei", Jakarta: LP3ES.
- Fahmi, Irham., 2014, "Etika Bisnis: Teori, Kasus, dan Solusi", Bandung: Alfabeta.
- Fatoni, Nur., 2015, "Fikih Zakat Indonesia", CV. Karya Abadi Jaya.
- Gaspersz, Vincent., 1997, "Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa" Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gregorius, Chandra, Tjiptono, Fandy., 2016, "Service, Quality dan Satisfaction", Edisi 4, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Keller, Lane, Kevin dan Kotler, Philip., 2016, "Marketing Management, New Jersey: Pearson Pretice Hall", London: Pearson
- Paramita, Ratna, Wijayanti, Daniar., 2015, "Metode penelitian kuantitatif", Lumanjang: Stie Widya Gama Edisi 1.

- Prabowo, Muhammad, Shidqon., 2018, “Dasar-Dasar Good Corporate Governance”, Yogyakarta: UII Press.
- Purwanza, Sena, Wahyu., 2022, “Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi”, Cv. Media Sains Indonesia.
- Santoso, Budi., 2015, “Keagenan (Agency): Prinsip-prinsip Dasar, Teori, dan Problematika Hukum Keagenan”, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono., 2013, “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, dan Diana, Anastasia., 2022, “Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan”, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Usman, Nurdin., 2002, "Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum", Jakarta: Grasindo.
- Widana, Wayan, dan Muliani, Ni. Putu Lia., 2020, “Uji Persyaratan Analisis”, Lumanjang: Klik Media.
- Wilkie, L, William., 1994, "Consumer Behavior", Inggris: Wiley, Edisi 3.
- Winarno Budi, 2012, “Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus", Center of Academic: Service.
- Pemerintah RI, 2014, “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat,” Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat.

Artikel dan Karya Ilmiah:

- Aisyah, Decka, Rosmanidar, Elyanti, dan Rahma, Sri., 2022, Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kepuasan Muzakki pada Baznas Kota Jambi, *AKUA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 1(3), 351-360.
- Anis, Muhammad., 2020, Zakat Solusi Pemberdayaan Masyarakat, El-Iqthisady: *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1(2), 42-53.
- Asrulla, Risnita, Jailani, dan Jeka., 2023, Populasi dan Sampling (kuantitatif), serta Pemilihan Informan Kunci (kualitatif) dalam Pendekatan Praktis, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 320-332.

- Fitria, Yasmina, Nurul., 2019, Implementasi Good Corporate Governance (GCG) dalam Profesionalitas Amil Zakat (Studi Kasus di NUCARE-LAZISNU Jawa Tengah), Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Fitrianingsih, Dwi, dan Asfaro, Siti., 2022, Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan Di Bursa Efek Indonesia, *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3 (1), 21-30.
- Janna, Nilda, Miftahul, dan Herianto., 2021, Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS, *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad*, 1 (1), 1-12.
- Jensen, Michael, dan Meckling, William., 1919, Theory of the firm: Managerial Behavior, Agency Costs And Ownership Structure In *Corporate governance, Journal of Financial Economics*, 77-132.
- Kuncaraningsih, Hana, Septi, dan Rasyid, Ridla, Muhammad., 2015, Good Corporate Governance dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional, *Jurnal Manajemen Dakwah* 1 (1).
- Kuncaraningsih, Hana, Septi., 2014, Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Sleman Yogyakarta, Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Maidiana., 2021, Penelitian Survey, *ALACRITY: Journal of Education*, 1 (2), 20-29.
- Nasution, Siti, Aisyah., 2021, Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Lazismu Di Kota Pekanbaru, *ECOUNTBIS: Economics, Accounting and Business Journal*, 1 (1), 157-172.
- Oliver., 1999, Applications for Hydrous Ferric Oxide Mine Water Treatment Sludge - A Review, *Reliable Mine Water Technology: Proceedings of the International Mine Water Association Annual Conference 2013*, 1 (2), 19–24.
- Park Cheol, dan Lee Min Thae., 2009, A Moderating Role of Product Type, *Jurnal of business research*, 62 (1), hal 61-67

- Permana, Agus, dan Baehaqi, Ahmad., 2018, Manajemen Pengelolaan Lembaga Amil Zakat dengan Prinsip Good Governance, *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, 3 (2), 117-131.
- Rahma, Anita, Citra., 2020, Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Manajemen Tools*, vol 12, hal 30-44.
- Riyanto, dan Tesmanto, Joni., 2023, Efektivitas Pengelolaan Zakat di Baznas Kota Bekasi dengan Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas, *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariah*, 5 (2), 23-29.
- Rokhim, Deni, Ainur, Rahayu, et al., 2021, Analisis Kesiapan Peserta Didik dan Guru pada Asesmen Nasional (Asesmen Kompetensi Minimum, Survey Karakter, dan Survey Lingkungan Belajar), *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 4 (1), 61.
- Rosita, Esi, Hidayat, Wahyu, dan Yuliani, Wiwin., 2021, Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial, *FOKUS (Kajian Bimbingan dan Konseling dalam Pendidikan)*, 4 (4), 279-284.
- Shanab, Abu Emad dan Kahirallah, Mousa., 2022, Critical Success Factors for ERP Implementation, *International Journal of Technology and Human Interaction*, 18 (1), Hal 1–22.
- Surya, Indra dan Yustiavandana, Ivan., 2006, Penerapan Good Corporate Governance: mengesampingkan hak-hak istimewa demi kelangsungan usaha, Universitas of California: Kencana, hal 67.
- Syafiq, Ahmad., 2016, Urgensi Peningkatan Akuntabilitas Lembaga Pengelola Zakat, *Jurnal Zakat dan Waqaf* Vol 3, No 1: 19–39.
- Tristiara, Luthfia, Jilan., 2023, Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Semarang, Semarang, Skripsi: UIN Walisongo.
- Wahid, Murni., 2017, Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif, *Jurnal Komunikasi*, Juli: Malang: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim.

- Wulandari, Cantika., 2019, Pengaruh Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Rejang Lebong, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Curup.
- Yuliafitri, Indri, dan Khoiriyah, Asma, Nur., 2016, Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi pada LAZ Rumah Zakat), *Islamicconomic: Jurnal Ekonomi Islam*, 7 (2).
- Yulinartati, Iswanto, Adella. Lagareta, dan Suwarno., 2020, Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance dan Tingkat Kepuasan Muzakki dalam Menyalurkan Zakat pada LAZ di Kabupaten Jember, *Liquidity: Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen*, 9 (1), 25-32.

Sumber Lain

Website :

Badan Pusat Statistik Brebes, 2022, diakses pada tanggal 15 Juni 2024 pada link <https://brebeskab.bps.go.id/statictable/2023/03/07/2412/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-agama-yang-dianut-di-kabupaten-brebes-2022.html>.

Khofiya, 2023, “Bedah Buku Good Corporate Governance di Lembaga Zakat”, diakses pada tanggal 15 Juni 2024 pada link <https://islamic-economics.uui.ac.id/bedah-buku-good-program-studi-ekonomi-islamcorporate-governance-di-lembaga-zakat/>.

Khoeron, 2023, “Potensi Mencapai 327 T, Ini Tiga Fokus Kemenag dalam Pengembangan Zakat”, diakses pada tanggal 15 Juni 2024 pada link <https://kemenag.go.id/nasional/potensi-mencapai-327-t-ini-tiga-fokus-kemenag-dalam-pengembangan-zakat-LobJF>,

Wawancara :

Faozan, Bagian Pengumpulan Dana Zakat Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes, Wawancara Pribadi, Brebes, 10 Juni 2024.

Ibung, Ketua Pelaksana Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes, Wawancara Pribadi, Brebes, 10 Juni 2024. Pukul 10.00 WIB.

LAMPIRAN-LAMPIRAN
KUESIONER
ANALISIS KEPUASAN MUZAKKI TERHADAP IMPLEMENTASI
GOOD CORPORATE GOVERNANCE PADA BADAN AMIL
ZAKAT NASIONAL

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Muzakki Kab. Brebes

di tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Saya Laznah Azizah mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes”**. Tujuan dari studi ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan para muzakki terhadap penerapan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) oleh BAZNAS Kabupaten Brebes.

Bapak/Ibu dimohon untuk meluangkan waktu sejenak untuk menjawab beberapa pernyataan di bawah ini. Jawaban yang diberikan akan sangat bermanfaat bagi penelitian ini, dan saya menjamin bahwa semua data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya serta digunakan hanya untuk keperluan akademis. Terimakasih atas partisipasi dan kerjasama bapak/ibu.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Semarang, ...2024

Peneliti

Laznah Azizah

Kuesioner Penelitian

1. Data Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

Usia

- a. 25-39 Tahun
- b. 40-50 Tahun
- c. > 50 Tahun

Pekerjaan

- a. Pegawai Swasta
- b. Pegawai Negeri
- c. Wiraswasta
- d. Lainnya, Sebutkan :

Penghasilan

- a. 3.000.000-4.500.000
- b. > 4.500.000

2. Petunjuk Pengisian

Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban dengan memberi tanda ceklis pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu.

Tersedia empat pilihan jawaban dengan keterangan sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Puas (STP)

2 = Tidak Puas (TP)

3 = Puas (P)

4 = Sangat Puas (SP)

KUESIONER PENELITIAN

No.	Pernyataan	STP 1	TP 2	P 3	SP 4
Transparansi					
1.	Saya mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap dari Badan Amil Zakat Naisonal Kabupaten Brebes mengenai penggunaan dana zakat.				
2.	Laporan keuangan yang diberikan Badan Amil Zakat Naisonal Kabupaten Brebes mudah diakses.				
3.	Proses pengambilan keputusan pada Badan Amil Zakat Naisonal Kabupaten Brebes dilakukan secara terbuka.				
Akuntabilitas					
4.	Badan Amil Zakat Naisonal Kabupaten Brebes membuat laporan keuangan secara tepat waktu.				
5.	Badan Amil Zakat Naisonal Kabupaten Brebes Memiliki staff zakat yang profesional dalam melakukan pencatatan laporan keuangan.				
6.	Badan Amil Zakat Naisonal Kabupaten Brebes melakukan audit pada setiap pelaporannya.				
Tanggung jawab					

7.	Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes melakukan pendistribusian dana zakat sesuai dengan ketentuan syariat.				
8.	Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes berinovasi dalam mengembangkan berbagai produk zakat sesuai kebutuhan masyarakat.				
9.	Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes melakukan program pengembangan secara terstruktur setiap tahunnya.				
Kemandirian					
10.	Seluruh keputusan dalam pengambilan kebijakan pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes ditetapkan secara independen.				
11.	Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes tidak memihak dan tidak dibawah pengaruh atau tekanan pihak tertentu.				
12.	Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes memiliki legalitas hukum.				
Adil					
13.	Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes memberikan pelayanan yang adil kepada muzakki tanpa melihat status sosial dan besaran zakat yang dikeluarkannya.				

14.	Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes memberikan dana zakat kepada mustahik dengan jumlah yang sama.				
15.	Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes terbuka dalam menerima kritik dan saran dari pihak manapun termasuk masyarakat non muzakki.				
Kepuasan Muzakki					
16.	Secara keseluruhan saya puas dengan layanan yang diberikan oleh Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes				
17.	Saya merasa yakin bahwa zakat yang saya berikan dikelola baik oleh Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes				
18.	Saya akan merekomendasikan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes kepada orang lain sebagai lembaga pengelola zakat yang baik.				

Hasil Statistik Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	40	40.0	40.0	40.0
	Perempuan	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-39	17	17.0	17.0	17.0
	40-50	40	40.0	40.0	57.0
	>50	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri	98	98.0	98.0	98.0
	Wiraswasta	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3-4,5 Juta	38	38.0	38.0	38.0
	>4,5 Juta	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Hasil Uj Validitas dan Reliabilitas Variabel X

		Correlations																
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	TotalX	
X1	Pearson Correlation	1	.630**	.393**	.207*	.337**	.058	.216*	.138	.226*	.208*	.263**	.251*	.277**	.264**	.273**	.567**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.038	.001	.568	.031	.171	.024	.038	.008	.012	.005	.008	.006	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X2	Pearson Correlation	.630**	1	.406**	.197*	.236*	.202*	.161	.052	-.007	.219*	.341**	.197*	.219*	.350**	.179	.526**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.050	.018	.044	.110	.606	.946	.029	.001	.049	.029	.000	.075	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X3	Pearson Correlation	.393**	.406**	1	.534**	.299**	.255*	.299**	.255*	.007	.237*	.318**	.205*	.316**	.201*	.251*	.592**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.003	.010	.003	.010	.944	.017	.001	.041	.001	.045	.012	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X4	Pearson Correlation	.207*	.197*	.534**	1	.553**	.306**	.149	.225*	.194	.173	.183	.329**	.207*	.209*	.336**	.569**	
	Sig. (2-tailed)	.038	.050	.000		.000	.002	.138	.024	.053	.086	.068	.001	.038	.037	.001	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X5	Pearson Correlation	.337**	.236*	.299**	.553**	1	.398**	.235*	.198*	.203*	.222*	.169	.425**	.176	.281**	.327**	.599**	
	Sig. (2-tailed)	.001	.018	.003	.000		.000	.019	.049	.043	.027	.094	.000	.080	.005	.001	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X6	Pearson Correlation	.058	.202*	.255*	.306**	.398**	1	.358**	.439**	.138	.453**	.248*	.116	.419**	.286**	.295**	.590**	
	Sig. (2-tailed)	.568	.044	.010	.002	.000		.000	.000	.170	.000	.013	.252	.000	.004	.003	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X7	Pearson Correlation	.216*	.161	.299**	.149	.235*	.358**	1	.318**	.165	.259**	.278**	.154	.297**	.359**	.252*	.534**	
	Sig. (2-tailed)	.031	.110	.003	.138	.019	.000		.001	.100	.009	.005	.125	.003	.000	.012	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X8	Pearson Correlation	.138	.052	.255*	.225*	.198*	.439**	.318**	1	.361**	.379**	.212*	.039	.379**	.325*	.220*	.539**	
	Sig. (2-tailed)	.171	.606	.010	.024	.049	.000	.001		.000	.000	.034	.704	.000	.001	.028	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X9	Pearson Correlation	.226*	-.007	.007	.194	.203*	.138	.165	.361**	1	.298**	.224*	.286**	.189	.091	.240*	.436**	
	Sig. (2-tailed)	.024	.946	.944	.053	.043	.170	.100	.000		.003	.025	.004	.060	.369	.016	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X10	Pearson Correlation	.208*	.219*	.237*	.173	.222*	.453**	.259**	.379**	.298**	1	.479**	.196	.393**	.434**	.363**	.640**	
	Sig. (2-tailed)	.038	.029	.017	.086	.027	.000	.009	.000	.003		.000	.051	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X11	Pearson Correlation	.263**	.341**	.318**	.183	.169	.248*	.278**	.212*	.224*	.479**	1	.281**	.154	.206*	.281**	.563**	
	Sig. (2-tailed)	.008	.001	.001	.068	.094	.013	.005	.034	.025	.000		.005	.127	.040	.005	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X12	Pearson Correlation	.251*	.197*	.205*	.329**	.425**	.116	.154	.039	.286**	.196	.281**	1	.096	.206*	.289**	.488**	
	Sig. (2-tailed)	.012	.049	.041	.001	.000	.252	.125	.704	.004	.051	.005		.340	.040	.004	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X13	Pearson Correlation	.277**	.219*	.316**	.207*	.176	.419**	.297**	.379**	.189	.393**	.154	.096	1	.420**	.160	.557**	
	Sig. (2-tailed)	.005	.029	.001	.038	.080	.000	.003	.000	.060	.000	.127	.340		.000	.111	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X14	Pearson Correlation	.264**	.350**	.201*	.209*	.281**	.286**	.359**	.325**	.091	.434**	.206*	.206*	.420**	1	.326**	.592**	
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.045	.037	.005	.004	.000	.001	.369	.000	.040	.040	.000		.001	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
X15	Pearson Correlation	.273**	.179	.251*	.336**	.327**	.295**	.252*	.220*	.240*	.363**	.281**	.289**	.160	.326**	1	.576**	
	Sig. (2-tailed)	.006	.075	.012	.001	.001	.003	.012	.028	.016	.000	.005	.004	.111	.001		.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
TotalX	Pearson Correlation	.567**	.526**	.592**	.569**	.599**	.590**	.534**	.539**	.436**	.640**	.563**	.488**	.557**	.592**	.576**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

** .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* .Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X.1	3.47	.502	100
X.2	3.45	.539	100
X.3	3.55	.520	100
X.4	3.55	.500	100
X.5	3.46	.501	100
X.6	3.48	.502	100
X.7	3.46	.501	100
X.8	3.48	.502	100
X.9	3.36	.542	100
X.10	3.37	.544	100
X.11	3.40	.550	100
X.12	3.50	.522	100
X.13	3.47	.502	100
X.14	3.43	.517	100
X.15	3.42	.535	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	48.38	16.602	.480	.831
X.2	48.40	16.646	.427	.834
X.3	48.30	16.414	.506	.830
X.4	48.30	16.596	.484	.831
X.5	48.39	16.463	.517	.829
X.6	48.37	16.498	.506	.830
X.7	48.39	16.745	.444	.833
X.8	48.37	16.720	.449	.833
X.9	48.49	17.061	.327	.840
X.10	48.48	16.091	.556	.826
X.11	48.45	16.432	.466	.832
X.12	48.35	16.876	.388	.837
X.13	48.38	16.642	.470	.832
X.14	48.42	16.428	.505	.830
X.15	48.43	16.429	.484	.831

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	TotalY
Y.1	Pearson Correlation	1	.562**	.503**	.816**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.562**	1	.616**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.503**	.616**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TotalY	Pearson Correlation	.816**	.862**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

- Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	3.53	.502	100
Y.2	3.49	.502	100
Y.3	3.49	.522	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	6.98	.848	.592	.762
Y.2	7.02	.787	.680	.669
Y.3	7.02	.787	.633	.720

Statistic

[illegible]

Hasil Uji Asumsi Klasik, Regresi dan Uji t

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TotalY * TotalX	Between Groups	(Combined)	77.121	16	4.820	4.659	.000
		Linearity	64.138	1	64.138	61.996	.000
		Deviation from Linearity	12.983	15	.866	.837	.635
	Within Groups		85.869	83	1.035		
	Total		162.990	99			

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

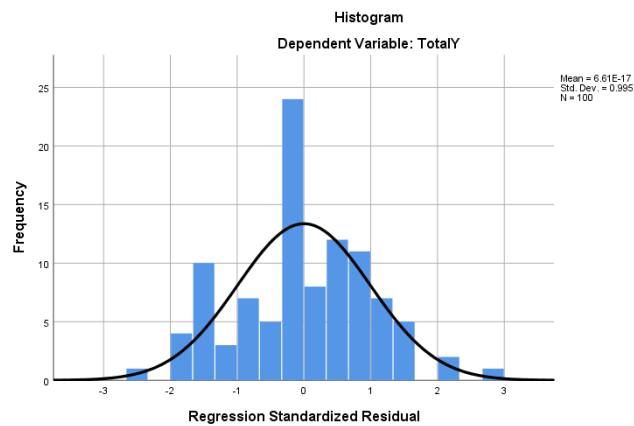
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99924990
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.062
	Negative	-.090
Test Statistic		.090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.046 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.378 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound

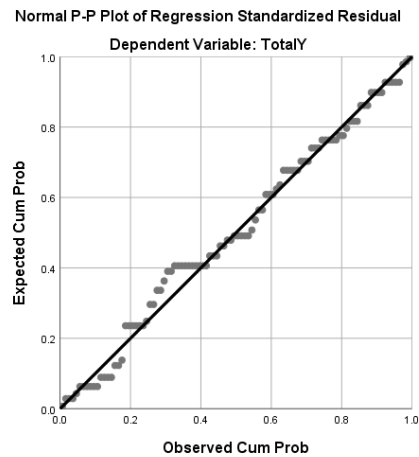
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.





Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.627 ^a	.394	.387	1.004

a. Predictors: (Constant), TotalX

b. Dependent Variable: TotalY

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	64.138	1	64.138	63.586	.000 ^b
	Residual	98.852	98	1.009		
	Total	162.990	99			

a. Dependent Variable: TotalY

b. Predictors: (Constant), TotalX

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.889	1.211		.734	.465
	TotalX	.186	.023	.627	7.974	.000

a. Dependent Variable: TotalY

Dokumentasi Penelitian







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

Nomor : 447/Un.10.4/KM.05.01/10/2024
Hal : *Permohonan Ijin Riset*

Semarang, 28/10/2024

Kepada Yth.
Pimpinan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

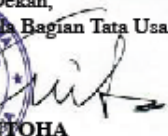
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan
bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama : Laznah Azizah
NIM : 2001036072
Jurusan : Manajemen Dakwah
Lokasi Penelitian : Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Muzakki Terhadap Implementasi Good Corporate Governance Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes

Bermaksud melakukan Riset penggalan data di tempat penelitian pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan,
Kepala Bagian Tata Usaha

MUNTOHA

Tembusan Yth. :
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang



Kepada Yth.
Kepala Kantor Kemenag Kab. Brebes
Di Tempat

SURAT PENGANTAR
Nomor : 461/BAZNAS.BBS/X/2024

Dengan hormat,
Bersama ini kami sampaikan bahwa saudara tersebut di bawah ini:

Nama : Laznah Azizah
NIM : 2001036072
Prodi/Instansi : Manajemen Dakwah (MD)/UIN Walisongo Semarang

Mahasiswa di atas memerlukan data sebagai kelengkapan penulisan skripsi.
Untuk maksud tersebut, dengan ini kami memohonkan izin mengadakan survei yang diperlukan dari instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Judul Skripsi:

“Analisis Kepuasan Muzzaki Terhadap Implementasi Good Corporate Governance Pada Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes”

Demikian surat pengantar ini kami buat atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Brebes, 30 Oktober 2024
Badan Amil Zakat Nasional
Kabupaten Brebes



H. Abdul Haris, S.Ag.
Ketua



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. Hamka Semarang 50185
Telepon (024)7606405, Faksimili (024)7606405, Website : fdk.walisongo.ac.id

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Laznah Azizah
NIM : 2001036072
Semester : X (Sepuluh)

Berdasar hasil sidang munaqosah dan berdasar masukan pembimbing maka ada penggantian judul :

a. Judul skripsi awal:

ANALISIS KEPUASAN MUZAKKI TERHADAP IMPLEMENTASI GOOD CORPORATE GOVERNANCE PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL KABUPATEN BREBES

Rumusan Pokok Masalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan muzakki terhadap implementasi Good Corporate Governance pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes?
2. Bagaimana pengaruh Good Corporate Governance terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes?

b. Judul skripsi akhir:

PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL KABUPATEN BREBES

Rumusan Pokok Masalah:

1. Bagaimana pengaruh Good Corporate Governance terhadap kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Brebes?

Demikian surat ini dibuat untuk dijadikan pertimbangan dan mendapatkan persetujuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 28 April 2024

Pembimbing

Lukmanul Hakim, M. Sc.

Ketua Jurusan

Dedy Susanto, S.Sos.I, M.S.I

Yang Mengajukan

Laznah Azizah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Laznah Azizah

Tempat, Tanggal Lahir : Brebes, 18 Maret 2003

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Email : laznahazizah3@gmail.com

Alamat : Desa Pulogading, RT 02/RW 01 Kec. Bulakamba,
Kab. Brebes

Orang Tua : Bapak Toyib dan Ibu Mubarakah

Pendidikan Formal : 1. SD N Pulogading 01
2. SMP N 1 Lebaksiu
3. MA Al-Falah

Pendidikan Non Formal : Pondok Pesantren Modern Alfalah

Pengalaman Organisasi : 1. Pengurus OSMAM
2. Anggota KOPPASA (Komandan Pasukan Santri)
3. Pengurus UKM Kordais (Korp Da'i Islam)
4. Pengurus KPMBD Komisariat UIN
Walisongo Semarang
5. Bendahara KPMDB Wilayah Semarang