

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Konsep Zakat	11
2.1.2. Zakat Profesi	17
2.1.3. Amil Zakat	22
2.1.4. Organisasi Pengelola Zakat	24
2.1.5. Muzakki	26
2.1.6. Efisiensi	27
2.1.7. Faktor-Faktor Perilaku	29
2.1.8. Kepuasan	31

2.1.9. ServQual	33
2.2. Temuan-temuan Terdahulu	34
2.3. Kerangka Pemikiran	37
2.4. Hipotesis	39
BAB 111 METODE PENELITIAN	40
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	40
3.1.1. Metode Campuran	40
3.1.2. Penelitian Kualitatif	40
3.1.3. Penelitian Kuantitatif	42
3.2. Metode Pengumpulan Data	44
3.3. Populasi dan Sampel	45
3.4. Teknik Analisis Data	49
3.4.1. Triangulasi	49
3.4.2. <i>Data Envelopment Analysis</i> (DEA)	51
3.4.3. Analisis Faktor	52
3.4.4. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	55
3.4.5. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1. Demografi Responden	59
4.1.1. Organisasi Pengelola Zakat	59
4.1.2. Muzakki Zakat Profesi	61
4.2. Pemetaan Organisasi Pengelola Zakat	65
4.2.1. Posisi OPZ menurut Syariah dan Undang-Undang Zakat	67
4.2.2. Posisi OPZ terhadap Muzakki	68
4.2.3. Posisi OPZ terhadap Mustahiq	69
4.2.4. Posisi OPZ terhadap Negara Indonesia	71
4.3. Efisiensi Organisasi Pengelola Zakat	72
4.4. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	78



4.5.	Kepatuhan Muzakki dalam Menunaikan Zakat Profesi	83
4.5.1.	<i>Initial solution</i>	83
4.5.2.	<i>Extracting the factors</i>	84
4.5.3.	<i>Rotating the factors</i>	85
4.5.4.	<i>Naming the factors</i>	88
4.6.	Kepuasan Muzakki dalam Menunaikan Zakat Profesi	90
4.6.1.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	90
4.6.2.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	93
BAB V	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	99
5.1.	Kesimpulan	99
5.1.1.	Pemetaan Organisasi Pengelola Zakat (OPZ)	99
5.1.2.	Efisiensi OPZ dalam Mengelola Zakat	100
5.1.3.	Kepatuhan Muzakki dalam Menunaikan Zakat Profesi ...	100
5.1.4.	Kepuasan Muzakki dalam Menunaikan Zakat Profesi ...	101
5.2.	Keterbatasan Penelitian	103
5.3.	Rekomendasi	104
5.2.1.	Organisasi Pengelola Zakat di Indonesia	104
5.2.2.	Muzakki dan Kaum Muslimin di Indonesia	105
5.2.3.	Pemerintah Indonesia	105
5.2.4.	Dunia Pendidikan dan Penelitian	105
REFERENSI	107
LAMPIRAN	119

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Nishab, Haul, dan Kadar Zakat	14
Tabel 4.1. Perbandingan Belanja APBN dan Dana Pengentasan Kemiskinan .. Tahun 2017-2021 (dalam milyar rupiah)	72
Tabel 4.2. Data Penerimaan Zakat 6 OPZ (dalam milyar rupiah)	73
Tabel 4.3. Data Biaya Amil Zakat 6 OPZ (dalam milyar rupiah)	73
Tabel 4.4. Data Tasharruf Zakat 6 OPZ (dalam milyar rupiah)	74
Tabel 4.5. Hasil One Stage DEA dengan Cross Section Orientasi Input	74
Tabel 4.6. Analisis DEA berorientasi Input	75
Tabel 4.7. Hasil One Stage DEA dengan Cross Section Orientasi Output	76
Tabel 4.8. Analisis DEA berorientasi Output	76
Tabel 4.9. Hasil DEA Malmquist terhadap 6 OPZ 2017-2021	77
Tabel 4.10. Validitas Kepatuhan	79
Tabel 4.11. Reliabilitas Kepatuhan	80
Tabel 4.12. Reliabilitas Item Kepatuhan	80
Tabel 4.13. Validitas Kepuasan	81
Tabel 4.14. Reliabilitas Kepuasan	81
Tabel 4.15. Realibilitas Item Kepuasan	82
Tabel 4.16. KMO & Bartlett's Test Kepuasan	83
Tabel 4.17. Ringkasan Nilai Eigenvalues	84
Tabel 4.18. Matriks Komponen	86
Tabel 4.19. Matriks Komponen Dirotasi	87
Tabel 4.20. Pembentukan Faktor Baru	88
Tabel 4.21. Nama Faktor Baru	88
Tabel 4.22. 4 Langkah CSI	90
Tabel 4.23. CSI Tangibles	91
Tabel 4.24. CSI Reliability	92



Tabel 4.25. CSI Assurance	92
Tabel 4.26. CSI Empathy	92
Tabel 4.27. CSI Responsiveness	93
Tabel 4.28. Kepuasan	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Pelayanan	32
Gambar 2.2. Kerangka Berfikir Efisiensi	37
Gambar 2.3. Kerangka Berfikir Perilaku Muzakki	38
Gambar 2.4. Kerangka Berfikir Kepuasan Muzakki	38
Gambar 3.1. Importance Performance Matrix	58
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden	62
Gambar 4.2. Usia Responden	62
Gambar 4.3. Latar Belakang Pendidikan Responden	63
Gambar 4.4. Bidang Pekerjaan Responden	63
Gambar 4.5. Provinsi Responden	64
Gambar 4.6. Cara Membayar Zakat Profesi	64
Gambar 4.7. Frekuensi Pembayaran Zakat Profesi	65
Gambar 4.8. Posisi Amil menurut Syariat dan Undang-Undang Zakat	68
Gambar 4.9. Kompomem Pembentuk Faktor	85
Gambar 4.10. Matriks Kepentingan Kinerja	94
Gambar 4.11. Matriks Kepentingan Kinerja Kuadran C	95
Gambar 4.12. Matriks Kepentingan Kinerja Kuadran K	96
Gambar 4.13. Matriks Kepentingan Kinerja Kuadran L	97



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pertanyaan Wawancara	119
Lampiran 2	Kuesioner	122
Lampiran 3	Hasil One Stage DEA Orientasi Input	128
Lampiran 4	Hasil One Stage DEA Orientasi Output	138
Lampiran 5	HASIL MALMQUIST DEA	148