

## **Analisis Banking Channel Terhadap Kepuasan Muzakki BAZNAS Jember**

**Jauhairina Galini<sup>1</sup>, Uliyatul Mu'awwanah<sup>2</sup>**

Departemen Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,  
Universitas Al-Falah As-Sunniah Kencong Jember<sup>1,2</sup>  
jauhairina@gmail.com<sup>1</sup>, uliyatul11@gmail.com<sup>2</sup>

### **ABSTRACT**

*Account transfer service, known as Banking Channel, is a service provided by the National Zakat Agency (BAZNAS) Jember, facilitating payments of Zakat, Infaq, and Shodaqoh through bank account transfers to BAZNAS Jember's designated account. This study aims to determine and analyze the impact of zakat account transfer services or Banking Channel on the satisfaction of muzakki (those who pay zakat) at BAZNAS Jember District. This research adopts a quantitative approach. Data collection method involves using questionnaires. Probability sampling is employed for sample selection, and the sample size is determined using the Slovin formula, resulting in 94 respondents. The analysis technique used is simple linear regression analysis. Based on the research findings, it is concluded that zakat account transfer services or Banking Channel significantly influence muzakki satisfaction at BAZNAS Jember. Hypothesis testing results indicate that the banking channel service (X) has a positive and significant effect on muzakki satisfaction at BAZNAS Jember (Y), confirming that the hypothesis regarding the banking channel service's impact on muzakki satisfaction at BAZNAS Jember is supported and accepted.*

**Keywords:** Zakat, Banking Channel, Muzakki

### **ABSTRAK**

Layanan transfer rekening atau dalam bahasanya adalah merupakan layanan yang disediakan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Jember yaitu sebuah layanan pembayaran Zakat, Infaq dan Shodaqoh melalui transfer rekening yang dikirimkan dengan melalui nomor rekening bank a.n BAZNAS Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh layanan transfer rekening zakat atau *Banking Channel* terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Kabupaten Jember. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *probability sampling* dan perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dan didapatkan sampel sebanyak 94 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa layanan transfer rekening atau *Banking Channel* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki BAZNAS Jember. Hasil pengujian Hipotesis diperoleh bahwa layanan transfer rekening (*banking channel*) (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki BAZNAS Jember (Y) yang berarti hipotesis layanan transfer rekening (*banking channel*) terhadap kepuasan muzakki BAZNAS Jember menyatakan setuju dan diterima.

**Kata Kunci:** Zakat, Banking Channel, Muzakki

## PENDAHULUAN

Bersamaan dengan semakin berkembangnya zaman dan juga teknologi bahwasanya kegiatan yang berkaitan dengan muamalah bisa dipraktikkan dengan menggunakan teknologi digital misalnya kegiatan jual beli bahkan dalam membayar zakat pun juga dapat dilakukan secara digital atau *online*, seperti beberapa platform digital yang menyediakan layanan untuk membayar zakat secara digital atau *online*.

BAZNAS atau Badan Amil Zakat Nasional sebagai lembaga *not for profit* yang seluruh kegiatannya bergerak dalam bidang jasa serta pelayanan yang diminta untuk selalu memberikan perbaikan dalam segala hal yang menyangkut pelayanan termasuk dalam layanan pembayaran zakat secara digital. Pelayanan yang baik dan juga memenuhi harapan tentunya akan memberikan dampak bagi para muzakki yang akan memberikan kepuasan tersendiri bagi para muzakki.

Sebagian besar OPZ atau organisasi pengelola zakat kini, termasuk BAZNAS terdorong untuk terus melakukan inovasi digital dalam memberikan layanan dalam pembayaran zakat dengan memanfaatkan layanan transfer rekening dan bekerja sama dengan perbankan syariah. Di negara Indonesia sendiri BAZNAS menjadi lembaga yang bertugas untuk mengurus dana zakat secara nasional yang bertujuan untuk menghimpun juga menyalurkan dana zakat kepada pihak-pihak yang berhak menerimanya, dalam memberikan layanan yang terbaik dalam hal menghimpun dana zakat seperti menerapkan layanan pembayaran zakat secara digital atau *online* karena hal tersebut bertujuan untuk memudahkan para muzakki dan tentunya tidak meninggalkan aturan atau syariat Islam.

Transformasi digital telah menunjukkan bahwasanya terdapat peningkatan pada segi efektivitas dan efisiensi serta mencapai jangkauan yang lebih luas. Sementara itu, digitalisasi penyelenggaraan zakat mampu menguatkan ekosistem zakat di Indonesia menurut Rohmaniyah (2021) dalam N. Sofiyawati dkk (2022) melalui dukungan pembayaran menggunakan aplikasi digital, pembayaran digital juga media sosial atau *influencer*.(Sofiyawati & Halimah, 2022).

Strategi dalam menghimpun dana zakat infaq dan sedekah di masa kini seharusnya sudah selaras dengan perkembangan teknologi juga perilaku para muzakki yang kebanyakan sudah melek digital atau mengikuti perkembangan literasi digital atau yang saat ini dikenal sebagai masyarakat 5.0 atau *society digital* yang mana *society digital* sendiri ialah masyarakat yang sudah berbasis teknologi atau dikenal dengan melek digital, maka dari itu dalam hal pembayaran zakat infaq dan sedekah harus memanfaatkan teknologi digital.(Sukmawati et al., 2022).

Layanan transfer rekening atau dalam bahasanya *Banking Channel* merupakan layanan yang disediakan BAZNAS Jember untuk digunakan para muzakki untuk membayar zakat infaq dan shodaqoh dengan hanya mentransfer sebagian uang ke nomor rekening yang telah disediakan. Idealnya seseorang yang menyalurkan dana zakatnya via *online* ke Lembaga amil zakat atau badan amil zakat nasional disertai dengan konfirmasi zakat secara tertulis. Dan konfirmasi tertulis itu merupakan salah satu bentuk pernyataan zakat. Konfirmasi zakat atau transfer ke rekening zakat secara khusus akan memudahkan amil dalam mendistribusikan harta zakat kepada orang-orang yang berhak.(Nurhasan & Kurniawan, 2023).

BAZNAS Jember dalam memberikan layanan yang berhubungan dengan pembayaran zakat infak dan sedekah atau ZIS melakukan inovasi salah satunya dalam pembayaran zakat dengan melalui transfer rekening pada beberapa perbankan syariah yang telah bekerja sama dengan BAZNAS Jember. Bentuk zakat digital yang digunakan BAZNAS kabupaten jember dalam pengumpulan dan pembayaran zakat menggunakan atau melalui proses transfer melalui rekening via Bank Jatim Syariah dan bank syariah Indonesia (BSI) dan juga bank BTN syariah, hal tersebut menjadi topik yang akan di teliti yang berkaitan dengan layanan transfer rekening zakat apakah sudah memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan terhadap muzakki BAZNAS Jember.

## **LANDASAN TEORI**

### **Layanan Pembayaran Digital Dan Kepuasan Muzakki**

Menurut Kotler dan Keller (2016:155) pelayanan ialah setiap suatu kegiatan dan tindakan yang ditawarkan dari satu pihak ke pihak yang lain yang pada dasarnya tak berwujud dan tidak memicu kepemilikan apa pun. Menurut Kotler dan Keller (2016:156) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari nilai dan karakteristik suatu produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan dan dinyatakan tersirat.(Widyaningrum et al., 2020). Pembayaran digital dapat diterangkan sebagai sebuah alat pembayaran yang tersedia dengan melalui sebuah teknologi ponsel pintar untuk digunakan seperti membayar, transfer juga melakukan transaksi keuangan lainnya menurut Puritama (2019) dalam (N, Andyni 2021).(Andyni & Kurniasari, 2021).

Kepuasan menurut Kotler dan Keller ialah perasaan senang ataupun kecewa yang muncul dikarenakan membandingkan kinerja yang sudah dipersepsikan produk ataupun hasil terhadap harapan mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi atau harapan, pelanggan akan merasa tidak puas, namun apabila kinerja memenuhi atau sesuai dengan harapan pelanggan akan merasakan puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan senang dan sangat puas.(Kotler dan Keller. Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jilid 2. Indeks, 2016).

### **Layanan Pembayaran**

Pelayanan atau layanan ialah sebuah kegiatan yang terjadi secara langsung dalam melakukan interaksi seseorang dengan orang lain ataupun juga dengan alat atau instrumen yang secara fisik yang juga menyediakan kepuasan bagi pelanggan. Pengertian pelayanan pelanggan menurut Zeithaml dan Gremler (2013:15) ialah terjadinya, proses serta adanya kemampuan/kualitas pelayanan yang bisa dinikmati oleh pemakai. Layanan pembayaran berarti proses suatu kegiatan yang didalamnya terdapat interaksi baik secara langsung dan tidak langsung yang berhubungan dengan transaksi atau muamalah.

### **Transfer Rekening.**

Menurut Kasmir dalam bukunya Basic Banking Basics (2012: 130) yang dikutip kembali oleh Andriani dkk (2022) menjelaskan bahwa transfer atau pengiriman uang diartikan sebagai pemindahan uang dari satu akun ke akun lain

untuk berbagai kepentingan serta keperluan. Sedangkan menurut Jopie Yusuf dalam bukunya Panduan Dasar bagi Account Officer (2010:85) menerangkan bahwasannya transfer atau pengiriman uang ialah jasa bank untuk digunakan mengirimkan sejumlah uang atau dana yang berupa rupiah atau mata uang asing kepada pihak lain atau perusahaan, perorangan atau lembaga di suatu tempat baik dalam negeri maupun luar negeri sesuai dengan permintaan pengirim. Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan yang berarti transfer merupakan pemindahan yang pihak ketiga perintahkan kepada bank untuk mengirimkan sejumlah dana kepada pihak yang telah ditunjuk oleh nasabah atau pihak ketiga dengan biaya tertentu sebagai pendapatan untuk bank.(Andriani et al., 2022).

Dalam hal kegiatan transaksi transfer rekening yang dalam hal ini memanfaatkan teknologi dan informasi saat ini bermacam jenis teknologi telah tersedia seperti antara lain ATM atau (Anjungan Tunai Mandiri), system kliring elektronik dan juga internet banking atau menggunakan mobile banking (m-banking).(Andriani et al., 2022).

Layanan transfer rekening memiliki tujuan yaitu untuk memudahkan para muzakki untuk melakukan transaksi dalam menyalurkan dananya seperti untuk membayar zakat, infak dan sedekah nya. Adapun layanan transfer rekening juga memberikan manfaat bagi para muzakki yaitu memudahkan para muzakki berzakat, muzakki cukup mentransfer jumlah sejumlah dana untuk membayar zakat, lebih efisien waktu bagi para muzakki.(Andika, 2022)

### **Kepuasan pelanggan/Muzakki**

Menurut payandani (dalam kabiri dkk, 2013) menyatakan bahwasannya yang dimaksud kepuasan ialah ketika seorang dalam keadaan merasa senang atas sebuah hasil yang memuaskan dikarenakan tercapainya keinginan dan tujuannya.(YULIAFITRI & KHOIRIYAH, 2016).

Pelayanan badan amil zakat nasional merupakan salah satu hal yang bisa menjadi daya tarik bagi muzakki dalam hal untuk menyetorkan zakatnya. Penilaian muzakki terhadap lembaga atau badan amil zakat sangat bermacam salah satunya ialah sesuai dengan pendapat atau persepsi juga pengalaman yang didapati oleh masing-masing muzakki. Menurut firdaus dalam indri, asma salah satu alasan seorang umat islam membayar zakatnya melalui badan amil zakat penyebabnya ialah karena suatu aspek yang disebut kepuasan sedangkan salah satu aspek yang menentukan suatu tingkat kepuasan ialah kualitas layanan.(Sutomo et al., 2017).

Menurut Kotler dalam H. Andira (2021) menyatakan suatu ciri yang terdapat dalam seorang konsumen atau muzakki yang merasa puas dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti:

1. Pelayanan yang diberikan oleh badan amil zakat nasional kabupaten jember sudah sebanding dengan harapan para muzakki.
2. Para muzakki mendapatkan manfaat yang diterima dengan kondisi menyuluruh sangat memuaskan.
3. Para muzakki merasa senang mendapat layanan pembayaran yang diberikan oleh badan amil zakat nasional kabupaten jember.(Andira & Sundari, 2021)

Menurut para ulama dalam L.Nurhasan (2023) hukum melakukan zakat dengan cara via transfer bank seperti melalui *mobile banking*, *Teller Bank* serta ATM dan juga jasa yang lain seperti *scan barcode* QRIS hukumnya adalah boleh dan sah, alasannya adalah proses via transfer bank tersebut hanya menjadi satu alternatif untuk para muzakki agar lebih mudah dalam membayarnya tidak perlu datang langsung ke kantor. Terdapat dua alasan mengapa keabsahan membayar zakat dengan cara transfer bank diperbolehkan oleh para ulama yaitu:

- a. Tidak diisyaratkan adanya ijab dan qobul dalam mengeluarkan zakat antara muzakki dan mustahiq atau badan amil zakat.
- b. Niat seseorang tersebut yang dijadikan ukuran di dalam melaksanakan atau mengeluarkan zakat.(Nurhasan & Kurniawan, 2023).

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam jurnal ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Tujuan penelitian dalam jurnal ini adalah untuk menjelaskan ada atau tidaknya pengaruh antara layanan transfer rekening zakat terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Kabupaten Jember, dalam jurnal penelitian ini terdapat dua variabel penelitian yaitu layanan transfer rekening sebagai variabel bebas dan kepuasan muzakki sebagai variabel terikat. Indikator dari variabel tersebut akan dikembangkan menjadi butir-butir pertanyaan yang dituangkan dalam kuesioner dengan menggunakan skala Likert, selanjutnya data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan program statistik SPSS 22. Analisis data dengan analisis regresi linear sederhana guna mengetahui pengaruh variabel independen layanan pembayaran zakat digital (X) terhadap variabel dependen kepuasan muzakki (Y).

Dalam membentuk kepuasan BAZNAS atau badan amil zakat nasional di kabupaten jember sendiri perlu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada muzakki terutama dalam hal yang berkaitan dengan layanan pembayaran zakat secara digital yang mana pelayanan yang baik akan membentuk persepsi serta harapan positif pada muzakki sehingga akan merasakan kepuasan dengan BAZNAS tersebut, kualitas layanan yang baik akan membuat para muzakki puas dan senang dikarenakan kebutuhan dan harapan mereka telah terpenuhi.

Adapun hipotesis dalam jurnal penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha: Diduga layanan transfer rekening berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Jember

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para muzakki yang terdapat di badan amil zakat nasional kabupaten jember berjumlah 1.675 muzakki. Selanjutnya penentuan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:  $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

Dengan menggunakan e sebesar 10% atau 0,1, maka hasil yang didapatkan adalah 94 sampel. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan angket, kuesioner yang berupa pertanyaan yang diberikan kepada responden atau muzakki BAZNAS kabupaten jember yang akan menjadi sampel penelitian ini.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

**Uji Validitas**

Untuk dapat mengetahui sah atau valid tidaknya sebuah kuesioner maka dilakukan sebuah uji yakni uji validitas. Sebuah kuesioner dikatakan valid apabila hasil dari nilai corrected item total correlation lebih besar dibandingkan dengan R tabelnya. Item kuesioner yang valid bisa dijadikan acuan untuk dijadikan langkah penelitian selanjutnya.

**Tabel 1. Uji Validitas Variabel (X) Layanan Transfer Rekening**

pertanyaan	R tabel	Corrected item total corellation	signifikansi	keterangan
Item 1	0,2028	0,668	0.000	Valid
Item 2	0,2028	0,550	0.000	Valid
Item 3	0,2028	0,742	0.000	Valid
Item 4	0,2028	0,563	0.000	Valid
Item 5	0,2028	0,757	0.000	Valid
Item 6	0,2028	0,724	0.000	Valid
Item 7	0,2028	0,664	0.000	Valid
Item 8	0,2028	0,626	0.000	Valid
Item 9	0,2028	0,443	0.000	Valid
Item 10	0,2028	0,610	0.000	Valid

Pada tabel uji validitas nilai corrected item total correlation untuk varabel layanan transfer rekening lebih besar dibandingkan 0,2028 . dimana diketahui nilai item 1 sampai dengan item 10 tidak ada yang berada dibawah 0.2028 Artinya uji validitas yang digunakan untuk mengukur variabel layanan transfer rekening adalah valid.

**Tabel 2. Uji Validitas Variabel (Y) Kepuasan Muzakki**

pertanyaan	R tabel	Corrected item total corellation	signifikansi	keterangan
Item 1	0,2028	0,698	0.000	Valid
Item 2	0,2028	0,711	0.000	Valid
Item 3	0,2028	0,735	0.000	Valid
Item 4	0,2028	0,706	0.000	Valid
Item 5	0,2028	0,602	0.000	Valid
Item 6	0,2028	0,620	0.000	Valid
Item 7	0,2028	0,580	0.000	Valid

Item 8	0,2028	0,570	0.000	Valid
Item 9	0,2028	0,670	0.000	Valid
Item 10	0,2028	0,706	0.000	Valid

Pada tabel uji validitas nilai corrected item total correlation untuk variabel kepuasan muzakki lebih besar dibandingkan 0,2028, dimana diketahui nilai item 1 sampai dengan item 10 tidak ada yang berada dibawah 0,2028 Artinya uji validitas yang digunakan untuk mengukur variabel layanan transfer rekening adalah valid.

**Tabel 3. Uji Reabilitas Variable (X) Layanan Transfer Rekening**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
X	.837	10	Reliabel

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.837	10

Berdasarkan *output* di atas didapatkan koefisien *cronbach's alpha* yang berada pada tingkat reabilitas sebesar  $0,837 > 0.700$  berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan transfer rekening (X) dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dengan baik dan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data.

**Tabel 4. Uji Reabilitas Variable (Y) Kepuasan Muzakki**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Y	.857	10	Reliabel

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.857	10

Berdasarkan *output* di atas didapatkan koefisien *cronbach's alpha* yang berada pada tingkat reabilitas sebesar  $0,857 > 0.700$  berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan muzakki (Y) dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dengan baik dan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data.

**Uji Normalitas**

Uji normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji Kolmogorov Smirnov. Untuk menentukan normal tidaknya suatu data dapat dilihat dari nilai signifikannya. Jika nilai signifikannya  $>$  dari 0,05 maka variabel berdistribusi normal dan jika nilai signifikannya  $<$  0,05 maka variabel tidak berdistribusi normal.

**Tabel 5. Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.72746696
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.074
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.116 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan *output* di atas terlihat bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,116 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas Kolmogorov Smirnov data penelitian dinyatakan normal dan dapat dilanjutkan pada tahapan penelitian selanjutnya.

**Uji Linearitas**

**Tabel 6. Uji Linearitas**

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x	Between Groups (Combined)	47.479	12	3.957	1.345	.210
	Linearity	8.188	1	8.188	2.784	.099
	Deviation from Linearity	39.291	11	3.572	1.214	.291
Within Groups		238.234	81	2.941		
Total		285.713	93			

Berdasarkan hasil *output* di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikan pada *Deviation from linearity* sebesar .291 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang linier antara layanan transfer rekening dan kepuasan muzakki hal ini dikarenakan signifikansi sebesar 0,291 > 0,005.

**Hasil Uji Statistik**

**Tabel 7. Uji Analisis Regresi Sederhana**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	38.491	.442		87.151	.000
	x	.087	.011	.652	8.237	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan pada hasil analisis yang sudah dilakukan maka persamaan regresi yang terbentuk adalah:  $Y = a + bX$

$$Y = 38,491 + 0,087x$$

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut: Nilai konstanta sebesar 38,491, menyatakan bahwa jika layanan transfer rekening diasumsikan 0 maka kepuasan muzakki (BAZNAS Jember) sebesar 38,491 satuan. Nilai koefisien regresi variabel kepuasan muzakki sebesar 0,087 artinya apabila setiap penambahan 1% nilai layanan transfer rekening, maka nilai kepuasan muzakki akan naik sebesar 0,087. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel layanan transfer rekening (X) terhadap kepuasan muzakki (Y) adalah positif.

**Tabel 8. Uji T**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	38.491	.552		69.721	.000
	x	.087	.013	.566	6.590	.000

a. Dependent Variable: Y1

Berdasarkan hasil *output* di atas diketahui bahwa nilai t hitung adalah 6.590 > t table 1.9861 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima yang berarti variabel layanan transfer rekening (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan muzakki (Y). berdasarkan nilai signifikan dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel layanan transfer rekening (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan muzakki (Y).

**Uji koefisien determinasi R square**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi dari seluruh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y). sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

**Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi R Square**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.566 <sup>a</sup>	.321	.313	.434

a. Predictors: (Constant), x

Berdasarkan hasil *output* di atas diperoleh kesimpulan bahwasanya nilai R Square sebesar 0,321. Menunjukkan bahwa 32,1% variabel layanan transfer rekening terhadap kepuasan muzakki, sedangkan 67,9% sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Dari hasil tanggapan responden menunjukkan bahwasanya layanan transfer rekening di BAZNAS Jember sudah baik hal tersebut sesuai dengan tanggapan para responden yang setuju terhadap indikator dan dimensi penelitian. Sedangkan berdasarkan analisis statistik hasil uji hipotesis menunjukkan bahwasanya layanan transfer rekening (*banking channel*) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Jember.

### **Pembahasan**

Layanan transfer rekening atau *banking channel*, menurut kasmir dalam bukunya Dasar – Dasar Perbankan (2012 : 130) yang dikutip kembali oleh R andika bahasannya transfer atau pengiriman uang merupakan pemindahan uang atau dana melalui bank dari rekening satu ke rekening yang lain dengan berbagai tujuan.(Andika, 2022) Badan amil zakat nasional (BAZNAS) jember mengambil manfaat atas layanan transfer rekening sebagai tambahan jasa layanan pembayaran zakat yang memberikan kemudahan bertransaksi secara mudah dan praktis tanpa harus bertemu dan langsung datang ke kantor. Hasil riset menunjukkan bahwa layanan transfer rekening atau *banking channel* sendiri mempengaruhi kepuasan bagi para muzakki meskipun hanya sebesar 32,1% dilihat dari hasil uji R square. Yang berarti layanan transfer rekening atau *banking channel* sudah berjalan baik dan dimanfaatkan oleh para muzakki namun belum terlalu maksimal.

Kepuasan menurut Kotler dan Keller dalam R Andika merupakan suatu tingkat perasaan seorang yang timbul contohnya bahagia, sedih setelah menilai kinerja yang dipersepsikan jasa terhadap harapan atau ekspektasi mereka.(Andika, 2022) Hasil riset yang telah didapatkan yaitu bahwasanya variabel kepuasan mempengaruhi layanan transfer rekening yang dapat dilihat dari uji hipotesis yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Yang berarti salah satu hal yang menjadi ukuran kepuasan para muzakki terdapat pada layanan transfer rekening atau *banking channel*. Kepuasan para muzakki saat ini juga memerlukan perhatian yang lebih besar agar ke depannya para muzakki lebih memanfaatkan layanan – layanan yang disediakan oleh para amil BAZNAS Jember. Layanan yang diberikan oleh BAZNAS Jember dalam hal pembayaran zakat secara digital yaitu dengan menggunakan transfer rekening atau *banking channel*.

Layanan pembayaran zakat infaq dan sedekah yang disediakan oleh Badan Amil Zakat Nasional dengan cara *online* atau digital sendiri sudah bermacam – macam jenis dengan bekerja sama dengan beberapa platform digital namun di BAZNAS Jember layanan transfer menggunakan bank yang sudah bekerja sama dan juga dengan layanan QRIS dengan cara *scan barcode*. Namun layanan pembayaran menggunakan *scan barcode* QRIS belum terlalu maksimal dalam penerapannya.

## KESIMPULAN

Maka berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan pembahasan mengenai analisis *banking channel* atau pengaruh dari layanan transfer rekening terhadap kepuasan muzakki BAZNAS Jember dapat disimpulkan beberapa hal

1. Layanan yang disediakan oleh BAZNAS Jember untuk melakukan transaksi pembayaran zakat secara *online* yaitu dengan cara transfer rekening melalui beberapa bank yang disediakan seperti Bank syariah Indonesia (BSI), Bank BTN syariah, dan Bank Jatim syariah, dengan menggunakan layanan transfer rekening tersebut memudahkan para muzakki untuk bertransaksi tanpa langsung datang ke kantor.
2. Layanan transfer rekening berpengaruh positif terhadap kepuasan muzakki BAZNAS Jember dilihat dari nilai Adjusted R Square bahasannya nilai R Square sebesar 0,321. Menunjukkan bahwa 32,1% variabel layanan transfer rekening terhadap kepuasan muzakki, sedangkan 67,9% sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
3. Dari hipotesis yang dikemukakan penelitian maka layanan transfer rekening terhadap kepuasan muzakki BAZNAS Jember menyatakan setuju dan diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andika, R. (2022). *Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan*.
- Andira, H., & Sundari, E. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Herbal Az-Zahra Kota Dumai. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4(2), 335–344. [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(2\).7421](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(2).7421)
- Andriani, D., Thantawi, T. R., & Mursyidah, A. (2022). Analisis Perbandingan Pemanfaatan Virtual Account Dan Transfer Pada Karyawan Pondok Pesantren Modern Sahid Dan Karyawan Institut Agama Islam Sahid Bogor. *Sahid Banking Journal*, 2(01), 93–110. <https://doi.org/10.56406/sahidbankingjournal.v2i01.70>
- Andyni, N., & Kurniasari, F. (2021). *Pengaruh literasi dan efikasi diri terhadap inklusi keuangan pada penggunaan layanan pembayaran digital shopee pay di*

*jabodetabek*. 16(1).

- Kotler dan Keller. Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jilid 2. Indeks, J. (2016). *Pengertian kepuasan, kepuasan (satisfaction)*. 1–23.
- Nurhasan, L., & Kurniawan, R. R. (2023). *Penunaian Zakat via Transfer*. x(23). <https://osf.io/preprints/fxq29/%0Ahttps://osf.io/fxq29/download>
- Sofiyawati, N., & Halimah, S. N. (2022). Perilaku Muzakki dalam Menyalurkan Zakat di Era Digital. *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 22(1), 45–64. <https://doi.org/10.15575/anida.v22i1.18479>
- Sukmawati, H., Wisandani, I., & Kurniaputri, M. R. (2022). Penerimaan dan Penggunaan Muzakki dalam Membayar Zakat Non-Tunai di Jawa Barat: Ekstensi Teori Technology of Acceptance Model. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 9(4), 439–452. <https://doi.org/10.20473/vol9iss20224pp439-452>
- Sutomo, S., Najib, M., & Djohar, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus Laz Pkpu Yogyakarta). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 59–70. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.1.59>
- Widyaningrum, I. D., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN HOTEL LUMINOR MANGGA BESAR JAKARTA BARAT*. XX(Xx), 1–22.
- Yuliafitri, I., & Khoiriyah, A. N. (2016). Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi Dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas MuzakKI (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat). *ISLAMICONOMIC: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2), 205–218. <https://doi.org/10.32678/ije.v7i2.41>