

**ANALISIS SISTEM LAYANAN JEMPUT ZAKAT, TRANSFER
REKENING DAN DATANG SENDIRI KE KANTOR
TERHADAP KEPUASAN DONATUR BAITUL MAAL
HIDAYATULLAH TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Strata Satu Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy)



Oleh :

**NAUFAL FARIS MANDA
NIM. 2824123033**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG**

2016

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Analisis Sistem Layanan Jemput Zakat, Transfer Rekening dan Datang Sendiri ke Kantor Terhadap Kepuasan Donatur Baitul Maal Hidayatullah Tulungagung” yang ditulis oleh Naufal Faris Manda NIM. 2824123033 ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Tulungagung, 20 Juni 2016

Pembimbing



Sri Eka Astutiningsih, SE., MM
NIP. 196908272000032001

PENGESAHAN

ANALISIS SISTEM LAYANAN JEMPUT ZAKAT, TRANSFER REKENING DAN DATANG SENDIRI KE KANTOR TERHADAP KEPUASAN DONATUR BAITUL MAAL HIDAYATULLAH TULUNGAGUNG

SKRIPSI

Disusun Oleh

NAUFAL FARIS MANDA
NIM. 2824123033

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 27 Juni 2016 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy).

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji :
Jusuf Bachtiar, SS., M.Pd.
NIP.197106162007101001

Penguji Utama :
Lantip Susilowati, S.Pd., MM.
NIP. 19771122006042002

Sekretaris Penguji :
Sri Eka Astutiningsih, SE., MM
NIP. 196908272000032001



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Tulungagung



H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 197506142008011009

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Naufal Faris Manda

NIM : 2824123033

Jurusan/Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul "*Analisis Sistem Layanan Jemput Zakat, Transfer Rekening dan Datang Sendiri ke Kantor Terhadap Kepuasan Donatur Baitul Maal Hidayatullah Tulungagung*" ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 23 Mei 2016

Yang membuat pernyataan



Naufal Faris Manda

MOTTO

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ ﴿٤٣﴾

Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku'. (Q.S. Al-Baqarah : 43)¹

¹ *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia, 1989), hal. 16

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah saya persembahkan skripsi ini untuk :

Ayahanda Syaifudin Zuhri dan Ibunda Rina

Achdiati tercinta yang senantiasa
melimpahkan kasih sayang dan memberi
semangat untuk setiap langkah yang
kutempuh.

Teman-teman dari Ekonomi Syari'ah B 2012

IAIN Tulungagung.

Teman-Teman KKN Desa Talang 2015 yang

selalu menghadirkan keceriaan dan
semangat

Dosen Pembimbingku, Bu Sri Eka
Astutiningsih, SE.,MM atas ilmu dan
bimbingan sepenuh hatinya selama ini
hingga terselesaikannya skripsi ini

Bapak-ibu dosen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam (FEBI) IAIN Tulungagung.

Almamaterku Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Tulungagung.

Dan terakhir adalah teruntuk yang selalu
memberi semangat, dukungan serta do'anya,
selalu

Terima Kasih. . .

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim

Alhamdulillahirabbil‘alamiin, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang telah melimpahkan taufiq, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kehadiran Baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah mengantarkan kita dari jaman jahiliyah yang penuh kesesatan menuju ke jaman yang terang benderang ini.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE,Sy) pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, maka penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. Maftukhin, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung.
2. Bapak H. Dede Nurrohman, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
3. Bapak Muhammad Aswad, M.A selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
4. Ibu Sri Eka Astutiningsih, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing yang dengan sepenuh hati membimbing hingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Segenap Bapak/Ibu Dosen IAIN Tulungagung yang telah membimbing dan memberikan wawasannya sehingga studi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Sugiyarno selaku Kepala Cabang Lembaga Amil Zakat Nasional Baitul Maal Hidayatullah Tulungagung yang telah memberikan izin melaksanakan penelitian.
7. *Crew* Lembaga Amil Zakat Nasional Baitul Maal Hidayatullah Tulungagung, Mas Syamsul Ma'arif, Sukoriadin, Miftakhul Akhyar, serta Saiful Munir.
8. Teman-teman KKN Talang yang selalu memberikan semangat dan dukungan mereka.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu terselesaikannya penulisan laporan penelitian ini.

Penulis sadar, bahwa dalam penulisan skripsi ini belumlah sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan sumbangan pemikiran, saran dan kritik yang konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, semoga segala amal dan keikhlasannya diterima oleh Allah SWT. Aamin ya rabbal 'aalamiin.

Tulungagung, 16 Mei 2016

Penulis

Naufal Faris Manda

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iv
Motto.....	v
Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel	iv
Daftar Lampiran	xv
Pedoman Transliterasi	xvi
Abstrak	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Hipotesis Penelitian	11
E. Kegunaan Penelitian	12
F. Penegasan Istilah	13
1. Definisi Konseptual	13
2. Definisi Operasional	14
G. Sistematika Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Zakat	18

1. Pengertian Zakat	18
2. Tujuan Zakat.....	19
3. Syarat-Syarat Harta Yang Wajib Dizakati	22
4. Distribusi Zakat	24
B. Amil Zakat	27
C. Manajemen dalam Lembaga Pengelola Zakat.....	29
1. Pengertian Manajemen	29
2. Pemasaran.....	30
3. Pelayanan (<i>Service</i>)	32
4. Orientasi Terhadap Pelanggan (<i>Customer Orientation</i>).....	34
5. Konsep Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>).....	36
D. Kepuasan	39
1. Pengertian Kepuasan	39
2. Standar Kepuasan	41
E. Penelitian Terdahulu.....	44
F. Kerangka Berfikir	46

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	48
1. Pendekatan Penelitian.....	48
2. Jenis Penelitian	48
B. Variabel Penelitian	49
1. Variabel Dependen	49
2. Variabel Independen.....	49
C. Populasi Penelitian	50
D. Sampel Penelitian	50
E. Instrumen Penelitian	51
F. Sumber Data dan Skala Pengukuran	52
1. Sumber Data	52
2. Skala Pengukuran	53
G. Teknik Pengumpulan Data	56
1. Teknik Wawancara.....	56

2. Teknik Kepustakaan	56
3. Teknik Penyebaran Angket	56
H. Teknik Analisis Data	57
1. Uji Kualitas Data	57
2. Uji Asumsi Klasik	59
3. Uji Hipotesis	60
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	63
1. Letak Geografis BMH Tulungagung.....	63
2. Visi dan Misi Baitul Maal Hidayatullah.....	64
3. Legalitas Formal Baitul Maal Hidayatullah	64
4. Kiprah Baitul Maal Hidayatullah	64
5. Struktur Kepengurusan BMH Tulungagung	67
B. Deskripsi Karakteristik Responden	68
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	69
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
C. Deskripsi Variabel	71
D. Hasil Analisis.....	76
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	76
2. Uji Asumsi Klasik	78
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
4. Uji Hipotesis	83
5. Analisis Koefisien Determinasi	89
BAB V PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Layanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Donatur.....	90
B. Pengaruh Layanan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur	92
C. Pengaruh Layanan Datang Sendiri ke Kantor Terhadap Kepuasan Donatur	94

D. Pengaruh Layanan Jemput Zakat, Transfer Rekening dan Datang Sendiri ke Kantor Terhadap Kepuasan Donatur	96
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	102
DAFTAR RUJUKAN	104
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	47
Gambar 4.1 Struktur Kepengurusan LAZNAS BMH Tulungagung	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perolehan Zakat BAZNAS 2010-2014	6
Tabel 1.2 Perolehan ZISWAF BMH Tulungagung 6 Bulan Terakhir	7
Tabel 3.1 Skala Likert	54
Tabel 4.1 Obyektif Tahun 2016 Baitul Maal Hidayatullah.....	66
Tabel 4.2 Alokasi Program BMH 2016	67
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	69
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4.7 Data Deskripsi Variabel Jemput Zakat (X_1)	72
Tabel 4.8 Data Deskripsi Variabel Transfer Rekening (X_2)	73
Tabel 4.9 Data Deskripsi Variabel Datang Sendiri ke Kantor (X_3).....	74
Tabel 4.10 Data Deskripsi Variabel Kepuasan (Y).....	75
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	79
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
Tabel 4.16 Hasil Uji regresi linier Berganda	82
Tabel 4.17 Hasil Uji t	84
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	87
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	109
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	112
Lampiran 2 Biodata Peneliti.....	128
Lampiran 4 Permohonan Izin Penelitian.....	129
Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian	130
Lampiran 6 Kendali Bimbingan Skripsi	131

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi kata – kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	b	be
ت	Ta'	t	te
ث	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	sad	s	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d	de (dengan titik di bawah)

ط	ta'	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wawu	w	w
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	ﺀ	apostrof
ي	ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

دَدَ	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
دَّة	ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Ta'marbutah*

Semua *ta'marbutah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh sandang “al”). ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata

Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

هبة	ditulis	<i>hibah</i>
قِيزَج	ditulis	<i>jizyah</i>
قِمَارِكْ ءَايِلُوْلَا	ditulis	<i>kara>mah al-auliya>'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

—	kasrah	ditulis	i
—	fathah	ditulis	a
—	dammah	ditulis	u

E. Vokal Panjang

fath}ah + alif قِيلِهَاج	ditulis ditulis	a> ja>hiliyyah
fath}ah + ya' mati يَعْسِي	ditulis ditulis	a> yas'a>
kasrah + ya' mati يِمْرِكْ	ditulis ditulis	i> kari>m
d}ammah + wawu mati ضَوْرَفْ	dituli ditulis	u> furu>d{

F. Vokal Rangkap

fath}ah + ya' mati مكيب	ditulis	ai bainakum
fath}ah + wawu mati وق□	ditulis	au qaulun

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
مُؤْنْت	ditulis	<i>mu'annaś</i>

H. Kata Sambung Alif + Lam

القرآن	ditulis	<i>Al-Qura'ān</i>
الشيعة	ditulis	<i>asy-Syī'ah</i>

I. Penulisan Kata – Kata dalam Rangkaian Kalimat

شيخ الاسلام	ditulis	<i>Syaikh al-Islām atau Syakhul-Islām</i>
-------------	---------	---

J. Pengecualian

1. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: al-Qur'an, hadis, mazhab, syariat, lafaz.

2. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijab*.
3. Nama pengarang yang menggunakan bahasa Arab, tapi berasal dari negara yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh.
4. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah, Mizan.

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Sistem Layanan Jemput Zakat, Transfer Rekening dan Datang Sendiri ke Kantor Terhadap Kepuasan Donatur Baitul Maal Hidayatullah Tulungagung” ini ditulis oleh Naufal Faris Manda dibimbing oleh Ibu Eka Sri Astutiningsih, SE., MM.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang ada yakni masih minimnya perolehan zakat di Indonesia yang masih berkisar di angka 2-3 triliun rupiah per tahun, sedangkan potensi zakat di Indonesia yang sebenarnya ialah mencapai 217 triliun rupiah per tahun. Dari permasalahan tersebut peneliti mencoba menganalisis bagaimana sistem layanan di sebuah lembaga amil zakat berpengaruh terhadap kepuasan donatur. Sebab kepuasan tersebut nantinya yang akan menjadi pemicu kepercayaan masyarakat untuk menyalurkan dananya kepada badan atau lembaga amil zakat sehingga hasilnya pengelolaan dapat lebih baik dan disalurkan sesuai dengan *syariah*.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Adakah pengaruh sistem layanan jemput zakat terhadap kepuasan donatur LAZ BMH Tulungagung? (2) Adakah pengaruh sistem layanan transfer rekening terhadap kepuasan donatur LAZ BMH Tulungagung? (3) Adakah pengaruh sistem layanan datang sendiri ke kantor terhadap kepuasan donatur LAZ BMH Tulungagung? (4) Apakah sistem layanan jemput zakat, transfer rekening, dan datang sendiri ke kantor berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan donatur LAZ BMH Tulungagung? Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pada masing-masing sistem layanan yakni jemput zakat, transfer rekening dan datang sendiri ke kantor terhadap kepuasan donatur LAZ BMH Tulungagung, serta untuk mengetahui apakah sistem layanan jemput zakat, transfer rekening, dan datang sendiri ke kantor berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan donatur LAZ BMH Tulungagung.

Skripsi ini bermanfaat bagi LAZ BMH Tulungagung sebagai bahan kajian dan pengembangan pengetahuan bagi lembaga pengelola zakat, dalam hal ini Lembaga Amil Zakat Nasional BMH Tulungagung terhadap strategi pengelolaan yang berkualitas. Penelitian ini diharapkan juga sebagai tolok ukur sejauh mana BMH Tulungagung menjalankan amanahnya dalam hal pengelolaan zakat tersebut bagi kepuasan *muzakki*. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran dalam penulisan karya ilmiah sejenis yang dilakukan oleh peneliti yang akan datang sehingga penelitian tersebut dapat lebih tajam dalam analisisnya dan memberi manfaat yang lebih luas kepada pihak-pihak yang bersangkutan. Bagi almamater, penelitian diharapkan dapat menambah perbendaharaan karya tulis ilmiah yang dapat digunakan sebagai bahan kajian lebih lanjut, khususnya di bidang pengelolaan lembaga amil zakat bagi mahasiswa Jurusan Zakat dan Wakaf (ZAWA) Fakultas Syariah Ilmu Hukum (FASYIH) serta mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah (ES) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara angket. Metode analisis dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji

normalitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji T, uji F dan koefisien determinasi (R).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem layanan jemput zakat dan transfer rekening berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan donatur. Artinya, donatur rutin merasa puas dengan sistem layanan jemput zakat dan transfer rekening yang diberikan oleh BMH Tulungagung. Sebab dengan layanan tersebut donatur lebih mudah untuk berdonasi sesuai dengan kemampuannya. Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara datang sendiri terhadap kepuasan donatur. Hal ini menunjukkan bahwa donatur tidak mendapatkan kepuasan yang signifikan apabila berdonasi dengan cara datang sendiri ke kantor BMH Tulungagung. Kemudian dari hasil uji yang terakhir, sistem layanan jemput zakat, transfer rekening dan datang sendiri secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan donatur, dimana artinya ketiga layanan tersebut berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan donatur Baitul Maal Hidayatullah Tulungagung.

Kata Kunci : Jemput Zakat, Transfer Rekening, Datang Sendiri, Kepuasan

ABSTRACT

Thesis with the title "Service Pick Zakat System Analysis, Transfer Account and Individual Coming to the Office of Donor Satisfaction Baitul Maal Hidayatullah Tulungagung" was written by Faris Naufal Manda mentor by Mrs. Eka Sri Astutiningsih, SE., MM.

This research is motivated by existing problems that still lack the acquisition of zakat in Indonesia which still amounts to 2-3 trillion by year, while the potential of zakat in Indonesia which is actually reached 217 trillion rupiah a year. From the problems researchers tried to analyze how the system services in an institution of zakat effect on donor satisfaction. For the satisfaction of which would later become a trigger of public trust for distributing the funds to the entity or other amil zakat institutions so that the results can be better management and distributed in accordance with sharia.

The problem of this thesis are (1) Is there any influence pick zakat system service to the satisfaction of donors LAZ BMH Tulungagung? (2) Is there any influence account transfer service system to the satisfaction of donors LAZ BMH Tulungagung? (3) Is there any influence come alone to the office service system to the satisfaction of donors LAZ BMH Tulungagung? (4) Is the system of zakat pick-up service, account transfers, and come alone to the office simultaneously to the donors satisfaction LAZ BMH Tulungagung? As for the purpose of this study was to determine a significant influence on each system services: pick zakat, account transfer and come alone to the office to satisfaction of donors LAZ BMH Tulungagung and to assess whether the pick-up service zakat, account transfers, and come alone office to simultaneously significantly to the donor satisfaction LAZ BMH Tulungagung.

This thesis is useful for LAZ BMH Tulungagung as study materials and the development of knowledge for zakat management institutions, in this case the National Zakat Organization BMH Tulungagung against a quality management strategy. This research is expected as well as a measure the extent to which BMH Tulungagung execute their mandate in terms of managing the zakat for muzakki satisfaction. For further research, this study is expected to be a learning tool in a kind of writing scientific papers by researchers who will come so that research can be more incisive in his analysis and provide wider benefits to the parties concerned. For campus, the research is expected to increase the vocabulary of scientific papers that can be used as material for further study, particularly in the field of management of amil zakat institutions for students of Department of Zakat and Waqf (ZAWA) Faculty of Sharia Legal Studies (FASYIH) as well as students from the Department of Islamic Economics (ES) Faculty of Economics and Business Islam (Febi).

In this study using primary data obtained by questionnaire. The method of analysis in this research is the validity and reliability, data normality test, classic assumption test, multiple linear regression test, T test, F test and the coefficient of determination (R).

These results indicate that the system of pick zakat services and transfers account a positive and significant effect on donor satisfaction. That is, regular

donors are satisfied with the system of pick zakat services and transfers account given by BMH Tulungagung. Because with such services easier donors to donate according to their abilities. The results of subsequent studies showed no significant difference between coming alone to the satisfaction of donors. This shows that donors do not get the satisfaction that significant when donating a way to come alone to the office BMH Tulungagung. Then from the last test, the system of pick zakat service, transfer accounts and come alone simultaneously positive and significant impact on satisfaction of donors, which means it affects all three services together to satisfaction of donors Baitul Maal Hidayatullah Tulungagung.

Keywords: Pick Zakat, Transfer Account, Come Alone, Satisfaction