

Analysis of Muzakki's Interest in Paying Zakat In Terms Of Service Quality And Institutional Image

[Analisis Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Dan Citra Lembaga]

Nuris Tishwanah¹⁾, Fitri Nur Latifah*,²⁾

¹⁾Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email : nuristishwanah@umsida.ac.id , fitri.latifah@umsida.ac.id

Abstract. *The purpose of this study is to determine and test the effect of service quality and institutional image on muzakki's interest in paying zakat. The quality of service and the image of the institution are important factors for zakat management institutions to continue to improve. If zakat management institutions have good service quality and image in the community, it will also indirectly encourage public interest in issuing zakat and can increase the receipt of zakat funds in zakat management institutions. This study used quantitative methods by providing questionnaires to 99 respondents who paid zakat through BAZNAS. The results of the study were processed using SPSS software version 22 which showed that the quality of service had a positive but not significant influence on muzakki's interest in paying zakat. Meanwhile, the image of the institution has a positive and significant influence on muzakki's interest in paying zakat.*

Keywords ; *Muzakki's Interests, Service Quality, and Institutional Image*

Abstrak : *Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui serta menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap minat muzakki untuk membayar zakat. Kualitas pelayanan dan citra lembaga merupakan faktor penting bagi lembaga pengelola zakat agar terus melakukan peningkatan. Jika lembaga pengelola zakat memiliki kualitas pelayanan dan citra yang baik di masyarakat, maka secara tidak langsung juga akan mendorong minat masyarakat untuk mengeluarkan zakatnya serta dapat meningkatkan penerimaan dana zakat di lembaga pengelola zakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan memberikan kuisioner kepada 99 responden yang membayar zakat melalui BAZNAS. Hasil penelitian diolah menggunakan software SPSS versi 22 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat muzakki untuk membayar zakat. Sedangkan citra lembaga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki untuk membayar zakat.*

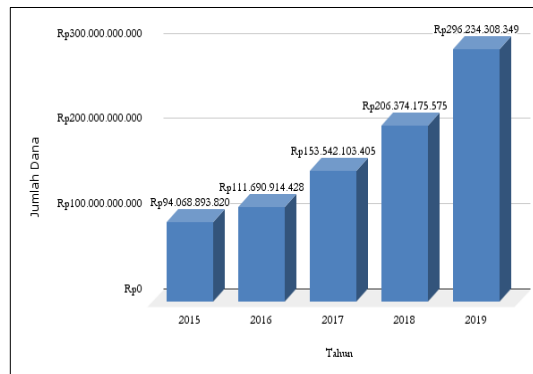
Kata kunci ; *Minat Muzakki, Kualitas Pelayanan, dan Citra Lembaga*

I. PENDAHULUAN

Kerentanan di Indonesia terhadap tingkat kemiskinan relatif tinggi dengan 30% penduduknya miskin atau rentan terhadap kemiskinan[1]. Salah satunya pada penelitian yang telah dilakukan oleh Siswantoro mengenai peran zakat dalam mengurangi kemiskinan di Jawa dan Indonesia[2]. Fungsi zakat sebagai transfer people to people harus menjadi solusi terbaik untuk ketimpangan dan kesenjangan ekonomi[3]. Zakat merupakan faktor penting dalam memecahkan masalah sosial karena banyak masalah disebabkan oleh kemiskinan, hutang, kurangnya kebebasan dalam hidup, kurangnya iman, dan kurangnya moralitas[4]. Sama halnya yang diungkapkan oleh Alim, zakat seharusnya mampu mengentaskan kemiskinan dan meningkatkan taraf hidup penerimanya jika dikelola secara efisien dalam bentuk pemanfaatan yang produktif dan berkelanjutan[5]. Selain itu zakat juga berfungsi sebagai pelepas hutang[6].

Zakat merupakan salah satu filantropi Islam yang memiliki peran dan dampak yang kuat, baik bagi

pembayar zakat (muzakki) maupun penerima zakat (mustahik)[7]. Selain itu zakat berhubungan juga dengan lembaga yang fokus kegiatannya yakni pengumpulan dan penyaluran zakat kepada yang berhak menerima[8]. Zakat juga merupakan bagian dari sistem ekonomi Islam yang memiliki tujuan sosial ekonomi Islam yaitu mewujudkan pemerataan untuk pendistribusian[9]. Zakat yang dikeluarkan oleh kaum muslimin ini nantinya akan memiliki manfaat untuk membersihkan harta yang mereka miliki. Dengan demikian ketaatan seorang muslim terhadap agama dapat direalisasikan dengan keinginan dari muzakki untuk membayar zakat[10].



Sumber : Badan Amil Zakat Nasional [1]

Gambar 1. Pengumpulan ZIS Secara Nasional Tahun 2015 – 2019

Dari data pengumpulan Zakat, Infaq dan Sedekah secara nasional yang dihimpun dari Statistik Badan Amil Zakat Nasional (2019) menunjukkan pengumpulan dana berdasarkan tingkatan organisasi pengelola zakat meningkat tiap tahun. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi dan kepercayaan masyarakat atas keberadaan Badan Amil Zakat Nasional di Indonesia juga semakin meningkat. Selain jumlah pengumpulan ZIS yang terus meningkat pengumpulan zakat juga telah berkembang dengan menggunakan teknologi digital [12].

Di setiap daerah terdapat lembaga Badan Amil Zakat Nasional yang akan mengelola dana zakat yang akan diberikan kepada mustahik. Namun tidak dapat dipungkiri juga ada beberapa pertimbangan muzakki ketika hendak mengeluarkan zakat yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga penyalur zakat. Apabila lembaga penyalur zakat memiliki pelayanan yang baik berdampak positif bagi citra lembaga penyalur zakat serta minat muzakki dalam mengeluarkan zakatnya kepada lembaga penyalur zakat sehingga akan meningkatkan kesadaran muzakki untuk mengeluarkan zakatnya[13]. Selain itu, mendapat kepercayaan dari muzakki adalah hal penting yang mesti diperhatikan oleh lembaga penyalur zakat [14].

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ningrum & Fany (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Muzakki Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Di Lembaga Amil Zakat Kota Magelang” menghasilkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas muzakki dengan kepercayaan. Penelitian yang dilakukan oleh Nur & Ridla (2015) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Untuk Menyalurkan Zakat Profesi (Studi di Pos Keadilan Peduli Ummat Yogyakarta)” menghasilkan bahwa kualitas pelayanan dan citra lembaga memiliki pengaruh terhadap minat muzakki untuk menyalurkan zakat. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rapindo et al., (2021) yang berjudul “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau” yang menghasilkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepercayaan muzakki untuk menyalurkan zakat. Pada penelitian yang dilakukan oleh Shafitra (2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan BAZNAS Terhadap kepuasan Muzakki Dalam Membayar Zakat Berdasarkan KMA No 118 Tahun 2014” menghasilkan penelitian bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan muzakki dalam membayar zakat. Penelitian yang dilakukan oleh Rismawati (2020) yang berjudul “Pengaruh Citra Lembaga Dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Menyalurkan Zakat Di Lembaga Amil Zakat Kabupaten Ponorogo” menghasilkan penelitian bahwa citra lembaga memiliki pengaruh terhadap minat muzakki untuk menyalurkan zakat. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Yazid (2017) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Muzakki Dalam Menunaikan Zakat Di Nurul Hayat Cabang

Jember” menghasilkan penelitian bahwa kualitas pelayanan dan citra lembaga memiliki pengaruh yang positif terhadap minat muzakki untuk menunaikan zakat.

Pada BAZNAS ini, penulis mengamati ulasan yang diungkapkan masyarakat terkait BAZNAS mengenai kualitas pelayanan yang diberikan baik kepada muzakki maupun mustahik. Kemudian mendapatkan kesimpulan bahwa masyarakat puas dan senang dengan kualitas pelayanan yang diberikan BAZNAS. Selain itu menurut salah satu pegawai di BAZNAS juga mengungkapkan bahwa masyarakat masih awam dengan kehadiran lembaga BAZNAS. Karena sebagian ada yang menyebut BASARNAS sehingga mereka menyimpulkan BAZNAS sama saja dengan BASARNAS. Padahal kenyataannya merupakan dua lembaga yang berbeda. Dengan demikian fokus penelitian ini yaitu menganalisis minat muzakki dalam membayar zakat ditinjau dari kualitas pelayanan dan citra lembaga. Sehingga penelitian ini penting untuk dilakukan karena dilihat dari perkembangan BAZNAS yang jauh dari harapan. Dikarenakan banyak masyarakat yang langsung memberikan zakatnya ke delapan golongan penerima zakat tanpa melalui BAZNAS. Alasan peneliti memilih variabel kualitas pelayanan dikarenakan kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian dari muzakki terhadap layanan yang diberikan. Saat muzakki mendapat pelayanan yang maksimal maka muzakki akan merasa puas. Dari rasa puas tersebut menyebabkan muzakki percaya kepada BAZNAS untuk membayarkan zakatnya dan akan memiliki dampak juga untuk penerimaan dana zakat. Sedangkan pada variabel citra lembaga dikarenakan masyarakat masih banyak yang belum mengetahui kehadiran dan fungsi BAZNAS. Ketika masyarakat telah mengetahui kehadiran dan fungsi BAZNAS, maka secara tidak langsung juga akan mendorong peningkatan penerimaan dana zakat dikarenakan masyarakat telah percaya kepada BAZNAS.

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang tersebut, hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H₁ : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat muzakki

H₂ : Terdapat pengaruh citra lembaga terhadap minat muzakki

H₃ : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap minat muzakki

II. METODE

Jenis penelitian ini menggunakan yaitu penelitian kuantitatif. Dimana data berupa angka yang diperoleh dari sampel populasi penelitian yang nantinya dianalisis memakai metode statistik untuk kemudian diinterpretasikan hasilnya[21]. Responden pada penelitian ini yaitu muzakki yang membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Sidoarjo. Jenis dan sumber data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan yaitu dihasilkan dari pengisian kuisioner oleh muzakki. Sedangkan data sekunder diperoleh dari data Statistik Zakat Nasional serta artikel atau penelitian terdahulu. Teknik penarikan sampel yaitu dengan menggunakan metode purposive sampling. Karena tidak semua sampel mempunyai kriteria yang ditentukan oleh peneliti. Kemudian untuk menentukan besarnya sampel peneliti menggunakan rumus slovin. Sampel yang akan dilakukan penelitian berjumlah 99 muzakki. Selanjutnya untuk menganalisis jawaban responden yang diperoleh dari kuisioner peneliti menggunakan skala likert yang merupakan skala yang mayoritas digunakan dalam penelitian berupa survei[22]. Teknik analisis data dalam penelitian ini memakai program pengolah data SPSS versi 22. Data yang dilakukan pengolahan yaitu Uji kualitas instrumen melalui uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik melalui uji normalitas, uji multikolineritas, uji heteroskedastisitas, uji hipotesis melalui uji regresi linier berganda, dan uji kelayakan model melalui uji F dan uji T.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Kategori	Kriteria	Frekuensi	%
Jenis Kelamin	Laki – laki	48	48,5 %
	Perempuan	51	51,5 %
Usia	20 – 30	19	19,2 %
	31 – 40	37	37,4 %
	41- 50	29	29,3 %

	51 – 60	14	14,1 %
	SMA/SMK/Sederajat	15	15,2 %
	Diploma	18	18,2 %
Pendidikan Terakhir	Sarjana	55	55,6 %
	Pasca Sarjana	11	11,1 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Dalam penelitian ini diperoleh data sebanyak 99 responden dengan membagikan kuisioner kepada muzakki. Dari data yang terkumpul menunjukkan mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 51 orang dan laki – laki berjumlah 48 orang. Sebagian besar responden berusia 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 37 orang. Serta dari 99 responden berpendidikan Sarjana sebanyak 55 orang, Diploma sebanyak 18 orang, SMA/Sederajat sebanyak 15 orang dan Pasca Sarjana sebanyak 11 orang. Adapun pembayaran zakat maal mayoritas dilakukan secara rutin setiap bulan bersamaan dengan pemotongan gaji.

Uji Kualitas Instrumen

Uji kualitas instrumen terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan tiap butir instrumen sehingga dapat dijadikan untuk instrumen penelitian selanjutnya. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan korelasi pearson product moment dengan ketentuan jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka setiap item dikatakan valid. Dan diketahui nilai r tabel dari 99 responden adalah $0,197 \leq$ nilai r hitung maka setiap item dikatakan valid. Berikut merupakan hasil uji validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai r hitung	Nilai Sig.	Ket
Kualitas Pelayanan	Item_1	0,780	0,000	Valid
	Item_2	0,806	0,000	Valid
	Item_3	0,790	0,000	Valid
	Item_4	0,829	0,000	Valid
	Item_5	0,842	0,000	Valid
	Item_6	0,775	0,000	Valid
	Item_7	0,869	0,000	Valid
	Item_8	0,859	0,000	Valid
	Item_9	0,838	0,000	Valid
	Item_10	0,859	0,000	Valid
	Item_11	0,807	0,000	Valid
	Item_12	0,837	0,000	Valid
	Item_13	0,833	0,000	Valid
	Item_14	0,868	0,000	Valid
	Item_15	0,836	0,000	Valid
Citra Lembaga	Item_1	0,846	0,000	Valid
	Item_2	0,846	0,000	Valid
	Item_3	0,855	0,000	Valid
	Item_4	0,860	0,000	Valid
	Item_5	0,752	0,000	Valid
	Item_6	0,829	0,000	Valid
	Item_7	0,821	0,000	Valid
	Item_8	0,852	0,000	Valid
	Item_9	0,837	0,000	Valid
	Item_10	0,676	0,000	Valid
	Item_11	0,694	0,000	Valid
	Item_12	0,775	0,000	Valid
Minat Muzakki	Item_1	0,835	0,000	Valid
	Item_2	0,893	0,000	Valid
	Item_3	0,861	0,000	Valid
	Item_4	0,820	0,000	Valid
	Item_5	0,808	0,000	Valid
	Item_6	0,774	0,000	Valid
	Item_7	0,831	0,000	Valid

	Item_8	0,851	0,000	Valid
	Item_9	0,768	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Hasil uji validitas dari variabel kualitas pelayanan, citra lembaga, dan minat muzakki pada tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan mempunyai nilai signifikansi $\leq 0,05$ yang berarti masing – masing item pertanyaan tersebut dikatakan valid dan bisa digunakan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

Kemudian pada uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur suatu instrumen penelitian apabila digunakan berulang kali dengan objek yang sama. pada uji reliabilitas ini menggunakan uji statistik cronbach's alpha (α) dengan ketentuan jika nilai (α) $\geq 0,70$ maka instrumen penelitian dikatakan reliabel. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai cronbach's alpha (α)	Ket
Kualitas Pelayanan	0,967	Reliabel
Citra Lembaga	0,950	Reliabel
Minat Muzakki	0,940	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha (α) pada variabel kualitas pelayanan, citra lembaga, dan minat muzakki $\geq 0,70$ yang berarti semua instrumen dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolineritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas digunakan untuk mengukur apakah dalam model regresi variabel pengganggu memiliki distribusi normal atau tidak dengan ketentuan jika nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka data tersebut bisa dikatakan normal. Pada uji normalitas ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov dengan melihat nilai signifikansi monte carlo. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^a , b	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.62538707
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.122
	Negative	-.110
Test Statistic		.122
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)		.094 ^d
Sig. (2-tailed)	99% Confidence Interval Lower Bound	.087
	99% Confidence Interval Upper Bound	.102

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Hasil uji normalitas pada tabel tersebut, nilai Monte Carlo Sig. 2-tailed menghasilkan nilai signifikansi $0,094 \geq 0,05$. Sehingga data tersebut mempunyai distribusi normal. Kemudian pada uji multikolineritas digunakan untuk menguji adanya korelasi antar variabel independen. Dengan ketentuan nilai Variance Inflation Factor (VIF) $\leq 10,00$ maka tidak terjadi adanya multikolineritas. Berikut hasil uji multikolineritas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolineritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	.353	2.835

Citra Lembaga	.353	2.835
---------------	------	-------

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Dari tabel tersebut terlihat bahwa masing – masing variabel independen mempunyai nilai $VIF \leq 10$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi adanya gejala korelasi antara variabel bebas pada model regresi.

Selanjutnya pada uji heteroskadasitas digunakan untuk melihat adanya ketidaksamaan varian residual dalam model regresi. Pada uji heteroskadasitas ini menggunakan uji Glejser dengan ketentuan jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $\geq 0,05$ maka tidak terjadi gejala heteroskadasitas. Hasil uji heteroskadasitas dapat dilihat pada tabel 6 di bawah ini

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskadasitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.977	1.525		2.608	.011
Kualitas Pelayanan	-.053	.041	-.216	-1.277	.205
Citra Lembaga	.020	.051	.066	.387	.699

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Dapat dilihat pada tabel tersebut bahwa nilai masing – masing variabel independen mempunyai nilai signifikansi $\geq 0,05$. Maka kesimpulannya tidak terjadi gejala heteroskadasitas pada model regresi.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap variabel minat muzakki. Berikut hasil uji hipotesis yang dapat dilihat pada tabel 7 di bawah ini

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.403	2.141		.655	.514
Kualitas Pelayanan	.076	.058	.115	1.310	.193
Citra Lembaga	.629	.072	.765	8.724	.000

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel tersebut ditemukan persamaan $Y = 1,403 + 0,076X_1 + 0,629X_2$ yaitu koefisien terhadap variabel kualitas pelayanan (X_1) diperoleh sebesar 0,076, koefisien pada variabel citra lembaga (X_2) diperoleh sebesar 0,629 dan koefisien pada minat muzakki (Y) sebesar 1,403. Sehingga dari persamaan tersebut dapat ditarik kesimpulan yaitu :

- Konstanta (a) = 1,403 variabel minat muzakki (Y) berarti bahwa minat muzakki untuk membayar zakat nilainya 1,403
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,076 yang berarti bahwa koefisien regresi positif. Sehingga kesimpulannya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat muzakki untuk membayar zakat
- Nilai koefisien regresi variabel citra lembaga (X_2) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,629 yang berarti bahwa koefisien regresi positif. Sehingga kesimpulannya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat muzakki untuk membayar zakat

Uji Kelayakan Model

Uji kelayakan model pada penelitian terdiri dari Uji F dan Uji T. Yang mana uji f digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Dengan ketentuan tingkat signifikansi $\leq 0,05$. Hasil uji f dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini

Tabel 8. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

Regression	1919.691	2	959.846	136.414	.000 ^b
Residual	675.480	96	7.036		
Total	2595.172	98			

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji f diperoleh hasil yaitu nilai F hitung sebesar 136,414 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$ maka secara simultan variabel kualitas pelayanan (X1) dan citra lembaga (X2) memiliki pengaruh terhadap minat muzakki (Y) untuk membayar zakat.

Selanjutnya pada uji T digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dengan ketentuan tingkat signifikansi $\leq 0,05$. Hasil uji T dapat dilihat pada tabel 9

Tabel 9. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Std. Error	Beta		
(Constant)	.403	2.141		.655	.514
Kualitas Pelayanan	.076	.058	.115	1.310	.193
Citra Lembaga	.629	.072	.765	8.724	.000

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji t didapat nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar $0,193 \geq 0,05$. Maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat muzakki. Artinya hasil uji t ini ditolak. Variabel citra lembaga sebesar $0,000 \leq 0,05$ yang berarti bahwa variabel citra lembaga berpengaruh positif terhadap minat muzakki untuk membayar zakat. Artinya hasil uji t ini diterima.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Untuk Membayar Zakat

Berdasarkan hasil analisis dari uji kelayakan model menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap minat muzakki (Y) untuk membayar zakat ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,193 \geq 0,05$ yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap minat muzakki untuk membayar zakat. Hasil Penelitian ini didukung oleh Putri (2020) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat muzakki. Namun, penelitian ini kurang didukung oleh Shafitra (2019) bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap minat muzakki dalam membayar zakat. Meskipun hasil kelayakan model tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari BAZNAS termasuk kategori baik namun tidak mempengaruhi minat muzakki untuk membayar zakat di BAZNAS.

Pengaruh Citra Lembaga Terhadap Minat Muzakki Untuk Membayar Zakat

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel citra lembaga (X2) terhadap minat muzakki (Y) untuk membayar zakat ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$ yang menunjukkan bahwa variabel citra lembaga berpengaruh positif terhadap minat muzakki untuk membayar zakat melalui BAZNAS. Penelitian ini didukung oleh Rismawati (2020) bahwa citra lembaga berpengaruh secara signifikan terhadap minat muzakki untuk menyalurkan zakat. Salah satu alasannya ialah karena BAZNAS dalam menjalankan tugasnya dipercayai oleh muzakki untuk menyalurkan zakat kepada mustahik.

IV. SIMPULAN

Perkembangan penerimaan dana zakat yang dihimpun BAZNAS mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Untuk terus mempertahankan peningkatan tersebut harus diimbangi dari faktor kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga. Serta dari sisi lembaga juga harus mampu memiliki citra atau branding yang baik di mata masyarakat umum. Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat muzakki untuk membayar zakat yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi $0,193 \geq 0,05$ yang berarti bahwa hipotesis pertama ditolak. Sedangkan pada analisis data pada variabel citra lembaga menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$ yang memiliki arti bahwa citra lembaga berpengaruh terhadap minat muzakki untuk membayar zakat. Peneliti memberikan saran

kepada BAZNAS untuk terus bersinergi mensosialisasikan mengenai zakat dan kehadiran BAZNAS kepada muzakki agar kualitas pelayanan yang diberikan nantinya dapat berjalan dengan maksimal serta dapat tetap meningkatkan penerimaan dana zakat dengan maksimal juga.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih saya ucapkan kepada Allah SWT, orang tua, dosen pembimbing, prodi perbankan syariah, serta Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang telah membantu saya untuk menyelesaikan artikel ini.

REFERENSI

- [1] R. Purwono, W. W. Wardana, T. Haryanto, and M. Khoerul Mubin, "Poverty dynamics in Indonesia: empirical evidence from three main approaches," *World Dev. Perspect.*, vol. 23, p. 100346, 2021.
- [2] S. Siswanto, "Can the integration between Islamic social finance and Islamic commercial finance tackle poverty in Indonesia?," *J. Ekon. Keuang. Islam*, vol. 8, no. 2, pp. 236–249, 2022.
- [3] I. N. Wahyuni, "The efficiency of national zakat organizations management using data envelopment analysis," *J. Islam. Econ. Lariba*, vol. 2, no. 1, pp. 1–10, 2016.
- [4] F. Hayeeharasah, S. Sehvises, and H. Ropha, "The Timeline of Zakah," *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 88, pp. 2–7, Oct. 2013.
- [5] M. N. Alim, "Utilization and Accounting of Zakat for Productive Purposes in Indonesia: A Review," *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 211, no. September, pp. 232–236, 2015.
- [6] S. A. Ammani, S. A. Abba, and K. I. Dandago, "Zakah on Employment Income in Muslims Majority States of Nigeria: Any Cause for Alarm?," *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 164, no. August, pp. 305–314, 2014.
- [7] K. Andiani, D. Hafidhuddin, I. S. Beik, and K. M. Ali, "Strategy of BAZNAS and Laku Pandai For Collecting and Distributing Zakah in Indonesia," *Al-Iqtishad J. Ilmu Ekon. Syariah*, vol. 10, no. 2, pp. 417–440, 2018.
- [8] R. H. Lubis and F. N. Latifah, "Analisis Strategi Pengembangan Zakat, Infaq, Shadaqoh dan Wakaf di Indonesia," *Perisai Islam. Bank. Financ. J.*, vol. 3, no. 1, pp. 45–56, 2019.
- [9] T. W. Wahyudi and G. Puspita, "Intellectual capital on zakat performance with corporate governance as an intervening variable in sharia commercial banks," *J. Ekon. Keuang. Islam*, vol. 8, no. 19, pp. 250–263, 2022.
- [10] M. Yunus, "Analisis pengaruh kepercayaan, religiusitas dan kontribusi terhadap minat pedagang mengeluarkan zakat di Baitul Mal (Studi kasus pada pedagang pasar Los Lhokseumawe)," *At-tawassuth*, vol. 1, pp. 95–124, 2016.
- [11] Badan Amil Zakat Nasional, "Statistik Zakat Nasional," *Puskas Baznas*, pp. 7–8, 2019.
- [12] S. Maulida, F. Al Amruzi, B. R. Hakim, and I. S. Beik, "Problems and solutions in zakat digitalization: Evidence from South Kalimantan, Indonesia," *J. Ekon. Keuang. Islam*, vol. 8, no. 1, pp. 94–109, 2022.
- [13] R. D. Ayuningtyas and R. L. Sari, "Analisis Minat Muzakki Membayar Zakat di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Semarang," *AKSES J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 15, no. 1, pp. 45–54, 2020.
- [14] B. D. Alkahfi, T. Taufiq, and I. Meutia, "Pengaruh Akuntansi Zakat Terhadap Akuntabilitas Publik," *Amwaluna J. Ekon. dan Keuang. Syariah*, vol. 4, no. 1, pp. 112–126, 2020.
- [15] M. Ningrum and I. Fany, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Muzakki Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Di Lembaga Amil Zakat Kota Magelang," *Ekon. Bisnis dan Akunt.*, vol. 1, no. 3, pp. 1–9, 2021.
- [16] H. Nur and M. R. Ridla, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Untuk Menyalurkan Zakat Profesi (Studi di Pos Keadilan Peduli Ummat Yogyakarta)," *J. MD*, vol. 01, pp. 207–228, 2015.
- [17] Rapindo, M. D. Aristi, and I. P. Azhari, "Pengaruh Akuntabilitas , Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau," *Econ. Account. Bus. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 121–135, 2021.
- [18] A. Shafitra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan BAZNAS Terhadap kepuasan Muzakki Dalam Membayar Zakat Berdasarkan KMA No 118 Tahun 2014," 2019.
- [19] R. D. Rismawati, "Pengaruh Citra Lembaga Dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Menyalurkan Zakat Di Lembaga Amil Zakat Kabupaten Ponorogo," 2020.
- [20] A. A. Yazid, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Muzakki Dalam Menunaikan Zakat Di Nurul Hayat Cabang Jember," *Econ. J. Ekon. dan Huk. Islam*, vol. 8, no. 2, pp. 173–199, 2017.

- [21] A. F. Djollong, "Tehnik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif (Technique of Quantitative Research)," *Istiqra' J. Pendidik. dan Pemikir. Islam*, vol. 2, no. 1, pp. 86–100, 2014.
- [22] D. Taluke, R. S. M. Lakat, and A. Sembel, "Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat," *Spasial*, vol. 6, no. 2, pp. 531–540, 2019.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.