

Pengaruh Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Masyarakat Membayar Zakat Di BAZNAS Kabupaten Merangin

Cindy Rismawati¹, Sissah², Achyat Budianto³

¹²³Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
e-mail: cindyrismawati3456@gmail.com¹, sissah@uinjambi.ac.id,
achyat.ultra@uinjambi.co.id³

Abstrak

Skripsi ini berjudul: Pengaruh pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan masyarakat membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan memperoleh data primer dari kuesioner dengan mengambil responden sebanyak 100 orang. Berdasarkan uji statistik seluruh pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, serta tidak ditemukan gejala multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian uji-t menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan. Adapun hasil penelitian uji-F menyatakan bahwa pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan masyarakat. Nilai koefisien determinasi dari pelayanan dan kepercayaan adalah sebesar 20,1% terhadap keputusan masyarakat membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin.

Kata kunci: *Pelayanan, Kepercayaan, Keputusan*

Abstract

This thesis is entitled: The influence of service and trust on people's decisions to pay zakat at BAZNAS Merangin Regency. This research aims to find out whether service and trust influence people's decisions to pay zakat at BAZNAS Merangin Regency. This research uses a quantitative method by obtaining primary data from a questionnaire by taking 100 respondents. Based on statistical tests, all questions in the questionnaire were declared valid and reliable, and no symptoms of multicollinearity and heteroscedasticity were found. The results of the t-test research show that the service and trust variables have a significant effect. The results of the F-test research state that service and trust have a significant joint effect on people's decisions. The

coefficient of determination of service and trust is 20.1% of the community's decision to pay zakat at BAZNAS Merangin Regency

Keywords: *Service, Trust, Decision*

PENDAHULUAN

Sebuah organisasi nasional yang dikenal sebagai BAZNAS atau Badan Amil Zakat Nasional adalah organisasi yang bertugas mengelola zakat, infaq dan sedekah. BAZNAS adalah satu-satunya badan resmi pemerintah yang didirikan berdasarkan keputusan Presiden Republik Indonesia No. 8 Tahun 2001. BAZNAS adalah lembaga pemerintah non struktural yang bertanggung jawab kepada Menteri Agama atas nama Presiden dan bersifat independen. Ketentuan umum pengelolaan zakat, pengumpulan, pendistribusian, pemanfaatan, dan pelaporan diatur dalam UU No. 23 Tahun 2011.

Zakat merupakan ibadah yang menempati posisi strategis dan menentukan dalam pembangunan kesejahteraan rakyat. Zakat bukan hanya ibadah vertikal kepada Allah tetapi zakat adalah bentuk ibadah yang horizontal. Zakat akan dapat memberikan dampak yang lebih luas dan menyentuh semua aspek kehidupan, apabila pendistribusian zakat lebih diarahkan pada kegiatan yang bersifat produktif. Hafidhuddin mengatakan bahwa pengelolaan zakat di Indonesia sudah dilakukan sejak awal Islam masuk dan berkembang, baik oleh individu maupun kelompok atau institusi tertentu.

Namun mayoritas ulama di dunia dan Indonesia sepakat bahwa sebaiknya pengelolaan zakat dilakukan oleh pemerintah. Pengelolaan oleh lembaga formal diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pengumpulan dan pengalokasian dana zakat untuk mencapai sasaran yang ditargetkan. Masyarakat miskin di Kabupaten Merangin dari tahun 2018-2023 mengalami kenaikan di setiap tahunnya, kecuali di tahun 2019 yang mengalami penurunan sebesar 1,7%. Pada kondisi tersebut, seharusnya disitulah BAZNAS ikut berperan dalam mengurangi angka kemiskinan di Kabupaten Merangin melalui dana-dana zakat yang telah terhimpun dari para muzakki.

Indonesia sebagai salah satu Negara Muslim terbesar memiliki potensi zakat yang tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan indikator pemetaan potensi zakat (IPPZ) tahun 2020, total potensi zakat nasional adalah sebesar Rp. 233,84 triliun dengan porsi terbesar adalah zakat penghasilan yaitu sebesar Rp. 139,07 triliun. Namun dari total potensi zakat tersebut hanya sekitar 3,5% yang terkumpul. Hal ini tentu menandakan adanya kesenjangan yang cukup besar antara potensi zakat dan pendapatan riilnya. Dalam memberdayakan potensi zakat dibutuhkan lembaga yang dapat mengelola dana zakat kemudian mendistribusikannya secara tepat sasaran. Ketika zakat diserahkan langsung dari muzakki kepada mustahik, meskipun secara hukum syariah adalah sah, namun hal itu mengakibatkan terabaikannya hikmah dan fungsi zakat, terutama yang berkaitan dengan kesejahteraan umat akan sulit untuk terwujud. Salah satu upaya fundamental untuk mengentaskan kemiskinan adalah dengan cara mengoptimalkan pengelolaan zakat. Hal itu dikarenakan zakat adalah sumber dana

yang tidak akan pernah habis, selama umat Islam memiliki kesadaran untuk berzakat dan selama dana zakat tersebut dikelola dengan baik maka zakat akan selalu ada dan bermanfaat untuk kesejahteraan masyarakat.

Strategi yang harus dilakukan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dalam menjaga para mustahiknya salah satunya adalah dengan menjaga kualitas pelayanannya. Pelayanan yang berkualitas adalah salah satu faktor kunci yang menentukan aspirasi setiap organisasi atau lembaga. Kualitas layanan adalah dasar dari kepuasan konsumen dan memberi pelayanan pada konsumen merupakan bagian komplit dari seluruh aspek organisasi dan akan memastikan masa depan organisasi mana pun. Kotler mengemukakan bahwa sebagian besar konsumen tidak lagi mampu mentoleransi pelayanan yang biasa-biasa saja atau bahkan di bawah standar. Kualitas pelayanan yang baik menentukan perbuatan konsumen saat mengevaluasi, dan meninggalkan ingatan tentang pelayanan yang diberikan. Konsumen yang merasa puas akan memiliki keinginan untuk terus setia kepada organisasi tersebut. Sikap puas konsumen tentang pelayanan yang diberikan sangat penting untuk menjaga posisi organisasi.

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyaikualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Subjek-subjek penelitian menjelaskan siapa dan apayang menjadi target didalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruhmasyarakat yang membayar zakat di KabupatenMerangin sebanyak 7.550 orang.

Sampel adalah bagian hasil dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasitersebut. Sampel yang diambil harus betul-betul representative(mewakili). Pada penelitian ini pengambilansampel menggunakan teknik Probability Sampling, teknik ini memberikan kesempatanyang sama kepada semua orang yang masukdalam kriteria untuk terpilih menjadi respondenpenelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji-t digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing indikator dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji-t dilakukan dengan cara membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig < 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel independent memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu minat menabung. Sedangkan, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai sig > 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu keputusan masyarakat membayar zakat.

Tabel 4.4
Uji-t

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig	Keterangan
Pelayanan (X_1)	2.321	> 1.66	0.021	Signifikan

Kepercayaan (X_2)	3.688	> 1.66	0.000	Signifikan
-----------------------	-------	--------	-------	------------

Sumber: Data primer yang di olah, 29 Juni 2024

- a. Hipotesis 1 : Diduga pelayanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin

Berdasarkan nilai signifikan dari variabel pelayanan (X_1) sebesar 0.021 nilai ini lebih kecil dari α sebesar 0.05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa H_a di terima. Adapun untuk t_{hitung} dari variabel pelayanan sebesar 2.321, nilai ini lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1.66. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_a diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan masyarakat membayar zakat

- b. Hipotesis 2 : Diduga kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin

Berdasarkan nilai signifikan dari variabel kepercayaan (X_2) sebesar 0.000 nilai ini lebih kecil dari α sebesar 0.05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa H_a diterima. Adapun t_{hitung} dari variabel pengetahuan sebesar 3.688, nilai ini lebih besar dari t_{tabel} 1.66 maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin

Uji-F digunakan untuk menguji apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Jika $sig < 0.05$ maka hipotesis diterima atau secara bersama-sama variabel bebas dapat mempengaruhi variabel terikat.

Tabel 4.5
Uji-F

Model	Df	F	Nilai-P	Keterangan
Regresi	2	9.152	0.000 < 0.05	Signifikan
Residual	98			
Total	100			

Sumber: Data primer yang di olah, 29 Juni 2024

Hipotesis 3 : Diduga pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan membayar zakat di BAZNAS Merangin.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai $sig < 0.05$ yang berarti bahwa H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan masyarakat membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin.

Objek penelitian pada penelitian ini adalah BAZNAS Kabupaten Merangin. BAZNAS. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Merangin adalah lembaga yang berwenang untuk mengelola zakat, infaq dan sedekah diwilayah Kabupaten Merangin yang bersifat mandiri. BAZNAS Merangin merupakan Lembaga pemerintah non-struktural yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Merangin

Nomor 4 Tahun 2015. Pengurusnya ditetapkan dengan Keputusan Bupati Merangin Nomor 430/KESRA/2015 tanggal 9 September 2015 untuk periode 2015-2020.

Responden dari penelitian ini adalah muzakki di BAZNAS Kabupaten Merangin. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Adapun pertanyaan yang termuat didalam kuisisioner terdiri dari dua bagian yaitu pertanyaan mengenai identitas responden dan pertanyaan mengenai ketiga variabel yaitu pelayanan, kepercayaan dan keputusan

1. Pengaruh pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan masyarakat membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin secara parsial.
 - a. Pengaruh pelayanan terhadap keputusan masyarakat membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin Berdasarkan hasil analisis data, menunjukkan bahwa pada saat pengujian kualitas data semua pernyataan yang ada pada kuisisioner dinyatakan valid dengan ketentuan melebihi nilai rtabel dan kuisisioner juga dinyatakan reliabel berdasarkan ketentuan pengujiannya. Maka dapat disimpulkan bahwa promosi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh BAZNAS Kabupaten Merangin sudah cukup baik. Pelayanan memiliki peranan penting karena pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan bagi muzakki yang ingin membayar zakat di BAZNAS, sehingga keputusan untuk membayar zakat pun akan tercipta.
 - b. Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan masyarakat membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pada saat pengujian kualitas data semua pernyataan yang ada pada kuisisioner dinyatakan valid dengan ketentuan melebihi nilai rtabel dan semua pernyataan yang ada pada kuisisioner dinyatakan reliabel untuk dilakukan pengujian selanjutnya. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima. Artinya kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan masyarakat membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat juga memiliki peranan penting dalam keputusan membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin. Semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BAZNAS Kabupaten Merangin maka akan semakin yakin masyarakat dalam membuat keputusan untuk membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin.
2. Pengaruh pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin secara bersama-sama Berdasarkan hasil uji-F diperoleh hasil bahwa $\text{sig} < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent. Artinya pelayanan dan kepercayaan secara bersama-

samaberpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat membayar zakat di BAZNAS Merangin

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan masyarakat membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin maka ditarik kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil uji-t pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin. Berdasarkan hasil uji-t kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin. Berdasarkan hasil uji-F menyatakan bahwa pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Merangin

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad Daud. Sistem Ekonomi Islam; Zakat Dan Wakaf. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1988.
- Al-Zuhaili, Wahbah. Zakat Kajian Berbagai Madzhab. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005.
- Asmara, Toto. Membudayakan Etos Kerja Islam. Jakarta: Gema Insani Press, 2014.
- Asnainu. Zakat Produktif Dalam Perspektif Hukum Islam. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2008.
- Boy. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga, 2013.
- Diana, Susanti Mei. Pengaruh Pengetahuan, Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Anggota Menabung. Surakarta: Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2017.
- Fakultas Syariah. Pedoman Penulisan Skripsi. Jambi: Institut Agama Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2012.
- Hawkins, Joyce M. Kamus Dwi Bahasa Inggris-Indonesia, Indonesia-Inggris. Jakarta: Erlangga, 1996.
- Hidayat, Aziz Alimul. Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas. Surabaya: Health Books Publishing, 2021.
- Karim, Azwar. Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Kotler, Philip. Philip Kotler, Manajemen Pemasaran (Jakarta: Prenhallindo, 2013), 20. Jakarta: Prenhallindo, 2013.
- Muhammad, Abu Bakar. Terjemahan Subulus Salam. Surabaya, 1996.
- Muhammad, Syaikh. Fatwa-Fatwa Zakat. Jakarta: Darussunnah Pres, 2008.
- Mursyidi. Akuntansi Zakat Kontemporer. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2003.
- Nengsih, Titin Agustin. Statistika Deskriptif Dengan Program R. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2022.
- Prof. Dr. A.A Gde Muninjaya,. Langkah-Langkah Praktis Penyusunan Proposal Dan publikasi Ilmiah. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2003.

- Qardhawi, Yusuf. *Musykillah Al-Faqr WakaifaAalajaha Al Islam*. Beirut: Mu'asasah ar-Risalah, 1966.
- Riyadi, Selamet. *Strategi Manajemen Bank Syariah*. Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, 2022.
- Ronaldo, Reza. *Produk Asuransi: Antara Minat Beli Dan Citra Perusahaan: Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli ProdukAsuransi Melalui Customer Trust, Customer Identification Dan Customer Commitment*. Banyumas: CV. Amerta Media, 2021.
- Safiradji. *Zakat Konsumtif Dan Zakat Produktif*. Sumenep: Tafhim Al-Ilmi, 2018.
- Sahroni, Oni. *Fikih Zakat Kontemporer*. Depok: Rajawali Press, 2019.
- Saleh, Sirajudin. , *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017.
- Sawir, Muhammad. *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020.
- Siagian, Dergibson, and Sugiarto. *Metode Statistika*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2006.
- Soemitra, Andi. *Pembiayaan Syariah Untuk Usaha Mikro Di Indonesia*. Medan: Merdeka Kreasi, 2022.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2018, 2018.
- Sundari, Eva. *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam TinjauanIslam*. Indramayu: Penerbit Adab, 2021.
- Sunyoto, Danang. *Etika Bisnis*. Jakarta: Buku Seru, 2016.
- Syaekhu, Ahmad, and Suprianto. *Teori PengambilanKeputusan*. Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020.
- Tantrika, Ceria Farela Mada. *Analisis Keputusan*. Malang: UB Press, 2019.
- Tohardi, Ahmad. *Pengantar Metodologi PenelitianSosial+ Plus*. Tanjungpura University Press, 2019.
- Triono, Rachmat Agus. *Pengambilan Keputusan Manajerial, Teori Dan Praktik Untuk Manajemen Dan Akademis*. Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Jurnal
- Dewi Pertiwi, Novita, A.A Miftah dan Ahmad Syahrizal. "Strategi Pengelolaan Zakat Untuk Pendidikan Oleh BAZNAS Kota Jambi MelaluiProgram Jambi Kota Cerdas" *Jurnal IlmiahEkonomi dan Manajemen* 2, no. 2 (Februari2024)
- Darwis, Nurfaidah. "Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Membayar Zakat Profesi Di BAZNAS (Studi Kasus PNS Kota Palopo)." *Institut Agama Islam Negeri Palopo*, 2021.
- Irnawati, Indi. "Faktor-Faktor Yang MempengaruhiMinat Masyarakat Menabung Di Bank Syariah." *Universitas Negeri Makassar*, 2019
- Abdul Malik, Ahmad Syahrizal dan Anisah, "Pengaruh Promosi, Pengetahuan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung di BSI KCP Singkut Pada Masyarakat Desa PelawanJaya" *Jurnal Margin* 1, no. 1 (2021)

Wulandari, Siti, and Suwitho. "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap KepuasanKonsumen Asuransi Jiwa." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 6, no. 9 (September 2017): 1–18.

Safitri, Novia Dwi, and Sri Abidah Suryanin