

ABSTRAK

PENGARUH KEBIJAKAN PELAYANAN DAN *TRUST* TERHADAP MINAT MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR ZAKAT MAAL DI BAZNAS KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh:

Selva Okta Ramdani

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan pelayanan dan kepercayaan (*trust*) berperan dalam meningkatkan minat masyarakat menunaikan zakat maal melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung. Latar belakang kajian ini didasarkan pada adanya kesenjangan antara besarnya potensi zakat dengan jumlah dana yang berhasil dihimpun oleh lembaga. Selain itu, tingkat pengetahuan masyarakat mengenai zakat maal masih relatif rendah, yaitu hanya mencapai 60%, disertai dengan rendahnya tingkat kepercayaan serta persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga zakat. Metode yang digunakan ialah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian yakni masyarakat muslim Kota Bandar Lampung yang berpotensi sebagai muzakki, dengan jumlah sampel 100 orang menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui dokumentasi dari lembaga dan penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, serta pengujian hipotesis baik secara parsial (uji t) maupun simultan (uji F). Temuan penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan dan *trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat membayar zakat maal sebesar $0,007 < 0,05$. Secara simultan, kedua variabel mampu menjelaskan sebesar 38,7% variasi minat muzakki, sisanya sebesar 61,3% dipengaruhi faktor lain. Indikator paling dominan memengaruhi minat muzakki membayar zakat maal melalui BAZNAS Kota Bandar Lampung adalah profesionalisme (69%) dan kejujuran (56,57%). Profesionalisme petugas yang mampu melayani dengan baik serta kejujuran lembaga dalam menyampaikan laporan keuangan terbukti meningkatkan kepercayaan dan minat masyarakat. Dengan demikian, berdasarkan penelitian ini, penguatan pada profesionalisme dan kejujuran perlu menjadi prioritas utama dalam meningkatkan minat mauzakki membayar zakat maal melalui lembaga resmi BAZNAS Kota Bandar Lampung.

Kata kunci: kebijakan pelayanan, *trust*, minat membayar zakat maal, BAZNAS

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE POLICY AND TRUST ON PUBLIC INTEREST IN PAYING ZAKAT MAAL AT BAZNAS CITY OF BANDAR LAMPUNG

By:

Selva Okta Ramdani

This study examines the extent to which service policies and trust influence public interest in paying zakat maal through the National Amil Zakat Agency (BAZNAS) of Bandar Lampung City. The research is motivated by the gap between the large zakat potential and the relatively small amount of funds collected. Public knowledge of zakat maal remains low, around 60%, along with limited trust and weak perceptions of service quality provided by zakat institutions. The study applies a quantitative approach. The population includes Muslims in Bandar Lampung City with the potential to become muzakki, while the sample consists of 100 respondents selected through purposive sampling. Data were collected from institutional documentation and questionnaires, then analyzed through validity and reliability testing, classical assumption tests, multiple linear regression, and hypothesis testing using both t-tests and F-tests. Findings indicate that service policies and trust have a positive and significant effect on interest in paying zakat maal, with a significance value of $0.007 < 0.05$. Together, the two variables explain 38.7% of variations in muzakki's interest, while the remaining 61.3% is influenced by other factors. The most dominant indicators are professionalism (69%) and honesty (56.57%). Professional staff who provide effective service and institutional transparency in financial reporting enhance trust and willingness to pay zakat. Therefore, strengthening professionalism and honesty should be prioritized to encourage muzakki to pay zakat maal through BAZNAS Bandar Lampung.

Keyword: Service policy, trust, Interest in paying zakat maal, BAZNAS