

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

SKRIPSI

Oleh

**SELVA OKTA RAMDANI
NPM 2216011046**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

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

Oleh

SELVA OKTA RAMDANI

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA SOSIOLOGI**

Pada

**Jurusan Sosiologi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

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

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

Nama Mahasiswa : **Selva Okta Ramdani**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2216011046**

Jurusan : **Sosiologi**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

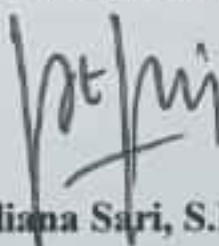
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing I



Muhammad Guntur Purboyo, S.Sos., M.Si.
NIP. 198611292019031007

2. Komisi Pembimbing II



Ifaty Fadliliana Sari, S.Pd., M.A.
NIP. 198609132019032010

3. Ketua Jurusan Sosiologi



Dr. Bartoven Vivit Nurdin, M.Si.
NIP. 19770401 200501 2 003

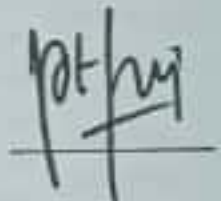
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Muhammad Guntur Purboyo, S.Sos., M.Si.



Sekretaris/
Pembimbing II : Ifaty Fadliliana Sari, S.Pd., M.A.



Penguji Utama : Dr. Erna Rochana, M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 197608212000032001

Tanggal Ujian Skripsi: 4 September 2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 24 September 2025

Yang membuat pernyataan,



Selva Okta Ramdani

NPM 2216011046

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Selva Okta Ramdani, dilahirkan di Desa Labuhan Ratu VI, Kecamatan Labuhan Ratu, Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung, pada 26 Oktober 2004. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Piyadi dan Ibu Umi Napsiah. Pendidikan formal yang telah ditempuh oleh penulis dimulai dari SD Negeri 01 Labuhan Ratu VI dan lulus pada tahun 2016. Selanjutnya menempuh pendidikan di SMP Negeri 01 Labuhan Ratu dan lulus pada tahun 2019, kemudian di SMA Islam Terpadu Baitul Muslim pada tahun 2022. Pada tahun 2022, peneliti melanjutkan pendidikan tinggi di Universitas Lampung pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Sosiologi melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Semasa perkuliahan, salah satu organisasi kampus yang pernah diikuti adalah FSPI. Selama menjalani masa studi, peneliti juga berkesempatan mengikuti program pengabdian masyarakat yang diwujudkan dalam bentuk Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2025. Kegiatan KKN tersebut dilaksanakan di Desa Bandar Agung, Kecamatan Terusan Nunyai, Kabupaten Lampung Tengah. Selain itu, peneliti juga mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) selama satu semester di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung. Program ini menjadi pengalaman berharga karena peneliti mendapatkan kesempatan untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah ke dalam dunia kerja.

MOTTO

“Hasbunallāhu wa ni ‘mal-wakīl”

“Cukuplah Allah menjadi penolong bagi kami, dan Dia adalah
sebaik-baik pelindung.”

(Q.S. Ali Imran: 173)

Lā ilāha illā anta, subhānaka innī kuntu minazh-zhālimīn

“Tidak ada Tuhan selain Engkau, Maha Suci Engkau, sungguh aku
termasuk orang-orang yang zalim.”

(Q.S. Al-Anbiyā: 87)

Berusahalah menjadi yang terbaik dalam setiap langkah, sekecil apa pun itu.

PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala nikmat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan segala kerendahan hati, penulis persembahkan karya tulis ini untuk orang-orang terkasih dan paling berharga dalam hidup penulis.

1. Orang tua tercinta, Bapak Piyadi dan Ibu Umi Napsiah. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada Ayah dan Ibu, dengan sepenuh cinta dan sayang. Terima kasih sudah merawat, mendoakan, mengizinkan, mendukung, mengusahakan, menghangatkan, dan memberi rumah yang aman. Maaf jika penulis belum bisa meringankan beban Ayah dan Ibu, masih memberatkan pundak, masih mengkhawatirkan, masih berucap yang yang tidak berkenan. Mohon, terus kebersamai dengan sehat selalu serta diberikan keberkahan usia. Meskipun terkesan lambat, tak ada tujuan lain dari penulis selain membanggakan kalian.
2. Adik perempuan tersayang, separuhku, Selvi Okta Ramdani, terima kasih sudah selalu menemani penulis berpetualang, memberikan semangat, dan menjadi saling membanggakan.
3. Bapak Ibu Dosen dan staf Jurusan Sosiologi, serta almamater Universitas Lampung tercinta yang telah memberikan saya kesempatan dan pengalaman berharga sehingga saya dapat menjalani dan memaknai hidup dengan lebih berarti ketika menjadi mahasiswa.

SANWACANA

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kebijakan Pelayanan dan *Trust* Terhadap Minat Masyarakat dalam Membayar Zakat Maal di Baznas Kota Bandar Lampung” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Penulis banyak menerima bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut.

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., ASEAN Eng., selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Ibu Dr. Bartoven Vivit Nurdin, M.Si., selaku Ketua Jurusan Sosiologi.
4. Bapak Junaidi, S.Pd., M.Sos., selaku Sekretaris Jurusan Sosiologi.
5. Bapak Muhammad Guntur Purboyo, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing I dan pembimbing akademik (PA) yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi.
6. Ibu Ifaty Fadliliana Sari, S.Pd., M.A., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, nasihat, dan motivasi bagi penulis.
7. Ibu Dr. Erna Rochana, M.Si., selaku dosen pembahas yang telah memberikan arahan, nasihat, dan motivasi bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan ibu dosen, serta staff Jurusan Sosiologi yang senantiasa memberikan dukungan dan ilmu yang bermanfaat.

9. Lembaga BAZNAS Kota Bandar Lampung yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.
10. Orang tua tercinta, Bapak Piyadi dan Ibu Umi Napsiah. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada Ayah dan Ibu, dengan sepenuh cinta dan sayang. Terima kasih sudah merawat, mendoakan, mengizinkan, mendukung, mengusahakan, menghangatkan, dan memberi rumah yang aman. Maaf jika penulis belum bisa meringankan beban Ayah dan Ibu, masih memberatkan pundak, masih mengkhawatirkan, masih berucap yang yang tidak berkenan. Mohon, terus kebersamai dengan sehat selalu serta diberikan keberkahan usia. Meskipun terkesan lambat, tak ada tujuan lain dari penulis selain membanggakan kalian.
11. Adik perempuan tersayang, separuhku, Selvi Okta Ramdani, terima kasih sudah selalu menemani penulis berpetualang, memberikan semangat, dan menjadi saling membanggakan.
12. Seluruh keluarga besarku, kakek dan nenek, om dan tante yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. terima kasih atas kasih sayang, perhatian, serta doa-dan dukungan penulis untuk mencapai cita-cita dan kesuksesan. Semoga Allah Swt. membalas segala kebaikan kalian dengan keberkahan dan kebahagiaan yang tidak terhingga.
13. Sepupu terfavorit, Mba Milla Selviana Putri, yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dari semasa mahasiswa baru hingga saat ini.
14. Sahabat-sahabat terkasih, Ulfia, Nisa, dan Eka, terima kasih telah menjadi teman seperjuangan melewati berbagai tantangan di dunia perkuliahan, dan selalu tulus membantu penulis dalam keadaan apapun. Semoga Allah Swt. Selalu mengupayakan langkah-langkah kita dalam meraih cita-cita.
15. Para Legend Squad, Sabila, Azalia, Irma, dan Ambar terima kasih telah menjadi bagian tidak terpisahkan dalam perjalanan hidup saya.
16. Teman-teman Sosiologi Angkatan 2022 yang sudah menemani penulis selama berproses dan berprogres di Universitas Lampung.
17. Keluarga besar desa KKN Bandar Agung, Nisa, Gita, Wulan, Adel, Tito, dan Daniel yang telah menjadi teman berbagi suka dan duka selama 40 hari.

18. Sahabat semasa SMA seperjuangan “Strangers” yang selalu menghibur saat bertemu hingga sekarang, terkhusus Nabilah Aliyyah yang selalu menemani lewat doa.
19. Teman seperjuangan, Rara, yang sudah menemani dan menyemangati penulis dalam proses penyusunan skripsi. Semoga selalu diberikan kesahatan dan selalu disertai kebahagiaan selama-lamanya.
20. Pihak-pihak yang telah mendukung, mendoakan, dan membantu penulis selama menyelesaikan skripsi dan masa studi yang tidak bisa penulis tuliskan satu per satu.
21. Almamater tercinta, Universitas Lampung.

Semoga Allah Swt. membalas segala kebaikan dan keikhlasan pihak-pihak yang telah membantu penulis untuk berproses dan berprogres. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam dunia pendidikan, khususnya di bidang Sosiologi.

Bandar Lampung, 25 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Minat.....	10
2.1.1 Pengertian Minat	10
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat	12
2.1.3 Aspek-aspek Minat	13
2.2 Zakat Maal	14
2.2.1 Pengertian Zakat Maal.....	14
2.2.2 Syarat Wajib Zakat Maal	14
2.3 BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional)	15
2.3.1 Sejarah BAZNAS	15
2.3.2 Kebijakan BAZNAS	17
2.4 Kebijakan Pelayanan.....	19
2.4.1 Definisi Kebijakan Pelayanan.....	19
2.4.2 Indikator Kebijakan Pelayanan	20
2.5 Kepercayaan	22
2.5.1 Pengertian Kepercayaan	22

2.5.2 Aspek-aspek Kepercayaan	23
2.6 Teori Kepuasan Kosumen	25
2.7 Kerangka Pikir	27
2.8 Hipotesis	29
III. METODE	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.4 Variabel	33
3.5 Definisi Konseptual	34
3.6 Definisi Operasional Variabel	35
3.7 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	41
3.8 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	42
3.9 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	43
IV. GAMBARAN UMUM	48
4.1 Kota Bandar Lampung	48
4.2 BAZNAS Kota Bandar Lampung	50
4.2.1 BAZNAS Kota Bandar Lampung	50
4.2.2 Letak Geografis BAZNAS Kota Bandar Lampung	51
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	52
5.1 Profil Responden	52
5.2 Analisis Deskriptif	54
5.2.1 Kebijakan Pelayanan (x_1)	54
5.2.2 <i>Trust</i> (x_2)	65
5.2.3 Minat membayar Zakat Maal (y)	73
5.3 Analisis Uji Kualitas Data	81
5.3.1 Uji Validitas	81
5.3.1 Uji Reliabilitas	83
5.4 Analisis Uji Prasyarat	84
5.4.1 Hasil Uji Normalitas	84
5.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	86
5.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	87

5.5 Uji Koefisien Determinasi	89
5.6 Analisis Uji t.....	90
5.7 Analisis Uji F.....	91
5.8 Analisis Persamaan Regresi Berganda.....	92
5.9 Pembahasan.....	93
5.9.1 Pengaruh Kebijakan Pelayanan terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Maal di BAZNAS	93
5.9.2 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Maal di BAZNAS.....	95
5.9.3 Pengaruh Kebijakan Pelayanan dan <i>Trust</i> terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Maal di BAZNAS.....	97
5.9.4 Penjelasan Indikator	99
VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
6.1 Kesimpulan.....	107
6.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	109
DAFTAR LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelaporan Zakat Tahun 2024	3
Tabel 1.2 Jumlah Penghimpunan Dana Zakat BAZNAS	4
Tabel 1.3 Penghimpunan Dana Zakat oleh LAZ di Indonesia	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 3.2 Kriteria Uji Reliabilitas	43
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman	53
Tabel 5.3 Skor Jawaban Respondon Indikator Profesionalisme	55
Tabel 5.4 Skor Jawaban Respondon Indikator Efisiensi	56
Tabel 5.5 Skor Jawaban Respondon Indikator transparansi	57
Tabel 5.6 Skor Jawaban Respondon Indikator Akuntabilitas	59
Tabel 5.7 Skor Jawaban Respondon Indikator Keandalan	60
Tabel 5.8 Skor Jawaban Respondon Indikator Keatanganan.....	61
Tabel 5.9 Skor Jawaban Respondon Indikator Empati.....	62
Tabel 5.10 Skor Jawaban Respondon Indikator Bukti Fisik.....	64
Tabel 5.11 Skor Jawaban Respondon Indikator Keterbukaan	65
Tabel 5.12 Skor Jawaban Respondon Indikator Kejujuran	66
Tabel 5.13 Skor Jawaban Respondon Indikator Integritas	68
Tabel 5.14 Skor Jawaban Respondon Indikator Kompetensi	69
Tabel 5.15 Skor Jawaban Respondon Indikator Sharing	70
Tabel 5.16 Skor Jawaban Respondon Indikator Penghargaan	71
Tabel 5.17 Skor Jawaban Respondon Indikator Akuntabilitas	72
Tabel 5.18 Skor Jawaban Respondon Indikator Ketertarikan.....	74
Tabel 5.19 Skor Jawaban Respondon Indikator Keinginan.....	75

Tabel 5.20 Skor Jawaban Respondon Indikator Keyakinan	76
Tabel 5.21 Skor Jawaban Respondon Indikator Dorongan Instrinsik	77
Tabel 5.22 Skor Jawaban Respondon Motif Sosial.....	79
Tabel 5.23 Skor Jawaban Respondon Faktor Emosional	80
Tabel 5.24 Validitas Variabel Kebijakan Pelayanan (x_1)	82
Tabel 5.25 Validitas Variabel <i>Trust</i> (x_2).....	82
Tabel 5.26 Validitas Variabel Minat	82
Tabel 5.27 Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel 5.28 Hasil Uji Normalitas.....	85
Tabel 5.29 Hasil Uji Multikolinearitas	86
Tabel 5.30 Hasil Uji R^2	89
Tabel 5.31 Hasil Uji t.....	90
Tabel 5.32 Hasil Uji F	91
Tabel 5.33 Hasil Uji Regresi Berganda	92
Tabel 5.34 Pengaruh Variabel x_1 dan x_2 perindikator terhadap y secara Bersama.....	100
Tabel 5.35 Pengaruh Variabel x_1 dan x_2 perindikator terhadap y secara terpisah.....	102

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir.....	28
Gambar 4.1 Persebaran Agama Kota Bandar Lampung.....	48
Gambar 4.2 Jumlah Penduduk Miskin Kota Bandar Lampung	49
Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Gambar 5.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	88

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah ekonomi masih menjadi tantangan utama bagi negara berkembang seperti Indonesia, karena dapat memicu kemiskinan, pengangguran, dan kriminalitas. Penanganan isu ini memerlukan pendekatan berkelanjutan, baik melalui kebijakan ekonomi maupun upaya pemberdayaan masyarakat. Zakat sebagai instrumen sosial keagamaan memiliki potensi besar untuk membantu pemerataan kesejahteraan dan mengurangi kesenjangan sosial jika dikelola secara optimal. Mengingat mayoritas penduduk Indonesia merupakan Muslim, maka ajaran Islam memiliki peran penting dalam memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut, salah satunya melalui instrumen zakat. Zakat sesungguhnya merupakan sarana untuk menciptakan keadilan sosial dan mengentaskan kemiskinan (Warsah & Daheri, 2021).

Zakat adalah salah satu dari lima Rukun Islam dan memiliki posisi penting sebagai kewajiban agama yang membawa keutamaan serta manfaat sosial. Zakat merujuk pada sejumlah harta tertentu yang diwajibkan oleh Allah SWT untuk diberikan kepada orang-orang yang berhak menerimanya (mustahiq). Selain itu, zakat juga dapat diartikan sebagai tindakan mengeluarkan sebagian harta tersebut. Istilah zakat sendiri mengandung makna pertumbuhan atau keberkahan karena dapat memberi nilai tambah, khususnya bagi mereka yang membutuhkan (Hamid et al., 2023).

Zakat berfungsi sebagai jembatan yang memperkuat hubungan antara manusia dengan Allah, serta pemererat ikatan sosial antara orang yang berkecukupan dengan yang kurang mampu. Indonesia telah memiliki lembaga resmi yang

bertugas mengelola dana zakat, yaitu Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Tugas dan wewenang lembaga ini diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. Dalam pasal 15 ayat (1) undang-undang tersebut disebutkan bahwa untuk menjalankan pengelolaan zakat di tingkat provinsi serta kabupaten/kota, dibentuk BAZNAS provinsi dan BAZNAS kabupaten/kota.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) adalah lembaga yang dibentuk oleh pemerintah Indonesia untuk mengelola zakat, infak, dan sedekah di tingkat nasional. Lembaga ini memiliki peran penting dalam pengumpulan, pendistribusian dan penggunaan dana zakat, terutama dalam program-program yang bertujuan untuk mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan sosial. BAZNAS juga memanfaatkan dana zakat untuk berbagai program sosial yang dapat meningkatkan kualitas hidup penerima zakat (Hayatika et al., 2021).

Selain menjalankan fungsi pengelolaan dan pendistribusian zakat, BAZNAS memiliki peran penting dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai kewajiban membayar zakat. BAZNAS berupaya meningkatkan kesadaran umat Islam di Indonesia tentang pentingnya menunaikan zakat sebagai bagian dari rukun Islam, hingga memastikan bahwa dana zakat dikelola secara transparan dan amanah. Dengan cara ini, BAZNAS membantu masyarakat untuk melaksanakan kewajiban zakat dengan tepat dan sesuai dengan tujuan yang benar (Nurhasanah & SuryaniI, 2018).

Upaya meningkatkan kesadaran masyarakat harus diiringi dengan perbaikan tata kelola Organisasi Pengelola Zakat (OPZ). Data pelaporan zakat 2024 pada Tabel 1.1 menunjukkan adanya *presentase* perbedaan kepatuhan pelaporan antar OPZ dalam transparansi penegelolaan zakat, yang mengindikasikan belum semua lembaga menerapkan standar pelaporan yang transparan. Oleh sebab itu, BAZNAS sebagai otoritas zakat nasional juga bertugas membina dan mengawasi OPZ agar sistem pelaporan lebih akuntabel dalam meningkatkan kepercayaan publik.

Tabel 1.1 Jumlah Pelaporan Zakat Tahun 2024 Berdasarkan Jenis Pengelola Zakat

NO.	Pengelola Zakat	Jumlah PZ	Jumlah Laporan	Persentase (%)
1	BAZNAS	1	1	100.00%
2	BAZNAS Provinsi	34	33	97.06%
3	BAZNAS Kab/Kota	514	489	95.14%
4	LAZ Nasional	47	46	97.87%
5	LAZ Provinsi	40	37	92.50%
6	LAS Kab/Kota	86	71	82.56%
TOTAL		722	677	93.77%

Sumber: SIMBA (Sistem Informasi dan Manajemen BAZNAS) Pusat, 2024

Berdasarkan data pelaporan zakat tahun 2024 pada tabel 1.1, terlihat adanya perbedaan tingkat kepatuhan pelaporan di antara jenis-jenis Organisasi Pengelola Zakat (OPZ). Secara keseluruhan, tingkat pelaporan secara nasional cukup tinggi, yaitu sebesar 93,77% dari total 722 OPZ yang terdaftar. BAZNAS pusat mencatatkan tingkat pelaporan sempurna sebesar 100%, disusul oleh BAZNAS Provinsi sebesar 97,06%, dan BAZNAS Kabupaten/Kota yang memiliki jumlah lembaga terbanyak dengan tingkat pelaporan sebesar 95,14%.

Di sisi lain, Lembaga Amil Zakat (LAZ) juga menunjukkan kinerja pelaporan yang baik. LAZ Nasional memiliki tingkat pelaporan tertinggi sebesar 97,87%, bahkan sedikit lebih tinggi dari BAZNAS Provinsi. LAZ Provinsi memiliki tingkat pelaporan sebesar 92,50%, sementara LAZ Kabupaten/Kota mencatat tingkat pelaporan paling rendah yaitu 82,56%, meskipun jumlah lembaganya cukup besar. Perbandingan ini menunjukkan bahwa OPZ di tingkat nasional dan provinsi lebih konsisten dalam menyampaikan laporan dibandingkan dengan OPZ di tingkat kabupaten atau kota.

Perbedaan tingkat kepatuhan pelaporan antara berbagai jenis Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) terlihat cukup mencolok, terutama antara OPZ di tingkat nasional atau provinsi dengan yang berada di tingkat kabupaten atau kota. OPZ pada level nasional dan provinsi, baik BAZNAS maupun LAZ, umumnya menunjukkan tingkat pelaporan yang lebih tinggi dan lebih konsisten. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh sumber daya yang lebih lengkap, pengawasan yang lebih ketat, serta sistem administrasi yang lebih

baik di tingkat pusat dan provinsi (Zaharah et al., 2024). Pelaporan dana yang akurat dan transparan dapat meningkatkan OPZ dalam pengelolaan dan kredibilitas lembaga. Sehingga, penghimpunan zakat dari masyarakat dapat terus berkembang secara signifikan.

Berdasarkan data dari BAZNAS, OPZ di tingkat kabupaten atau kota sudah menunjukkan adanya perkembangan yang cukup signifikan dalam hal penghimpunan dana zakat. Seperti halnya BAZNAS Kota Bandar Lampung, yang menunjukkan adanya peningkatan dalam kinerja penghimpunan dana. Dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir, tercatat adanya pertumbuhan jumlah dana ZIS yang berhasil dihimpun oleh BAZNAS Kota Bandar Lampung. Berikut data jumlah penghimpunan dana zakat BAZNAS Kota Bandar Lampung:

Tabel 1.2 Jumlah Penghimpunan Dana Zakat BAZNAS Kota Bandar Lampung

No	Penghimpunan	Jumlah Zakat (Rupiah)
1	2020	758.106.714
2	2021	1.420.848.978
3	2022	1.088.724.651
4	2023	1.897.520.327
5	2024	2.079.625.565

Sumber: BAZNAS Kota Bandar Lampung, 2025

Pada tabel 1.2, terlihat adanya jumlah penghimpunan dana zakat oleh BAZNAS Kota Bandar Lampung yang mengalami peningkatan. Namun, jumlah dana yang dihimpun belum cukup menggambarkan adanya partisipasi muzakki secara individu. Hasil penghimpunan yang diperoleh kemungkinan hanya berasal dari lembaga atau instansi terkait. Berdasarkan laporan BAZNAS Kota Bandar Lampung tahun 2025, tingkat partisipasi dan literasi mengenai zakat di Kota Bandar Lampung hanya mencapai 60%.

Kota Bandar Lampung, sebagai ibu kota Provinsi Lampung, memiliki mayoritas penduduk beragama Islam dengan jumlah mencapai 1.007.719 jiwa, Dengan banyaknya jumlah umat Muslim tersebut, diharapkan kesadaran masyarakat dalam menunaikan kewajiban zakat semakin meningkat sesuai dengan ketentuan syariat Islam yang bertujuan mengentaskan kemiskinan.

Berdasarkan data dari Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung, potensi zakat di kota ini diperkirakan mencapai ratusan miliar rupiah pada tiap tahunnya. Namun, hingga saat ini, dana zakat yang berhasil dihimpun oleh BAZNAS baru sekitar Rp3,5 miliar. Sebagai perbandingan, Provinsi Lampung secara keseluruhan memiliki potensi zakat tahunan sekitar Rp5,31 triliun, namun pengumpulan zakat oleh BAZNAS Provinsi Lampung masih jauh dari potensi tersebut.

Pada tahun 2024, pengumpulan zakat dari Aparatur Sipil Negara (ASN) di Lampung baru mencapai Rp1,7 miliar dari target Rp12 miliar. Oleh karena itu, BAZNAS Kota Bandar Lampung terus mengedukasi dan mengajak masyarakat untuk menunaikan zakat melalui lembaga resmi dengan kebijakan pelayanan yang baik agar zakat yang disalurkan lebih aman secara syar'i dan sesuai regulasi, hingga meningkatkan kepercayaan masyarakat. (BAZNAS, 2024). Melihat besarnya potensi zakat di Kota Bandar Lampung dan Provinsi Lampung secara keseluruhan, penting untuk meningkatkan kinerja lembaga-lembaga amil zakat (LAZ) lainnya guna mengoptimalkan penghimpunan dan penyaluran zakat. Seiring dengan meningkatnya jumlah lembaga amil zakat (LAZ) di Indonesia, termasuk di Kota Bandar Lampung, masyarakat kini memiliki berbagai pilihan untuk menyalurkan zakat mereka. Fenomena ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin sadar akan pentingnya menunaikan zakat melalui lembaga resmi yang dapat dipercaya.

Tabel 1.3 Penghimpunan Dana Zakat oleh LAZ di Indonesia

No	Lembaga Amil Zakat (LAZ)	Jumlah Dana Zakat (Rp)
1	BAZNAS	3.663.705.686.380
2	LAZISNU	224.339.940.643
3	IZI (Inisiatif Zakat Indonesia)	68.771.497.580

Sumber: Lembaga Amil Zakat Indonesia, 2023

Berdasarkan tabel 1.3, BAZNAS mampu mengumpulkan dana sebesar Rp3,66 triliun, jauh lebih tinggi dibandingkan LAZISNU yang menghimpun Rp224,3 miliar dan IZI (Inisiatif Zakat Indonesia) sebesar Rp68,7 miliar. Perbedaan

capaian ini tidak hanya mencerminkan tingkat kepercayaan publik, tetapi juga menunjukkan pentingnya perbaikan dalam kebijakan pelayanan di masing-masing lembaga amil zakat. Untuk meningkatkan daya saing, kepercayaan, serta minat masyarakat, LAZ perlu memperkuat kebijakan pelayanan yang berorientasi pada kejelasan informasi, serta transparansi penggunaan dana. Kebijakan pelayanan yang dijalankan oleh BAZNAS dan LAZ pada berbagai tingkatan juga berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan serta penghimpunan. Kebijakan yang memudahkan akses layanan, menyediakan informasi yang transparan pada OPZ di tingkat kabupaten/kota diharapkan mampu memperbaiki kinerja pengumpulan dana.

Pentingnya kebijakan pelayanan dan kepercayaan dalam meningkatkan minat masyarakat membayar zakat, penelitian ini akan mengadopsi dua variabel independen, yaitu kepercayaan dan kebijakan pelayanan, serta satu variabel dependen, yaitu minat masyarakat dalam membayar zakat maal melalui BAZNAS Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan variabel pelayanan kebijakan dan kepercayaan terhadap lembaga sebagai indikator untuk mengevaluasi minat masyarakat dalam membayar zakat. Pelayanan kebijakan mencakup kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga, termasuk aspek transparansi, akuntabilitas, dan kesesuaian dengan regulasi yang berlaku.

Pemilihan variabel tersebut juga didasarkan pada penelitian sebelumnya yang relevan. Penelitian yang dilakukan oleh (Karimah, 2022) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Membayar Zakat Profesi Pada BAZNAS Kabupaten Tapin” menemukan bahwa minat masyarakat Kabupaten Tapin dalam membayar zakat profesi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yakni pengetahuan, kepercayaan, pendapatan, dan peraturan bupati. Secara bersama-sama, keempat faktor ini memberikan pengaruh signifikan terhadap minat masyarakat untuk membayar zakat profesi di BAZNAS Kabupaten Tapin. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa peningkatan kepercayaan masyarakat dan adanya regulasi yang mendukung

dari pemerintah daerah dapat secara signifikan meningkatkan minat untuk berzakat.

Selanjutnya, penelitian yang berjudul "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Membayar Zakat di BAZNAS Banjarnegara" oleh (Sumaningrum & Fithria, 2023) mengungkapkan bahwa pengetahuan zakat dan akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di BAZNAS Banjarnegara, sementara kualitas pelayanan dan tingkat religiositas terbukti memiliki pengaruh positif. Meskipun penelitian ini telah dilakukan dengan baik, terdapat beberapa keterbatasan, seperti metode pengumpulan data yang hanya mengandalkan kuesioner dengan waktu pengembalian yang lama, jumlah responden yang terbatas (98 orang), dan variabel bebas yang hanya dua yang menunjukkan pengaruh positif. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan agar penelitian selanjutnya dapat melibatkan objek selain BAZNAS Banjarnegara, memperbanyak jumlah sampel agar hasilnya lebih representatif, serta memperluas cakupan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang mungkin memengaruhi minat muzakki dalam membayar zakat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Hastari, 2023) bertujuan untuk mengkaji bagaimana religiositas, kepercayaan, dan pendapatan memengaruhi ketertarikan masyarakat untuk membayar zakat maal. Dengan menggunakan metode kuantitatif dan melibatkan 100 responden, studi ini menemukan bahwa ketiga faktor tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam menunaikan zakat maal. Melalui pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap 100 responden, penelitian ini menyimpulkan bahwa minat masyarakat untuk membayar zakat maal dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh tingkat religiositas, kepercayaan terhadap lembaga zakat, dan besarnya pendapatan. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut berkontribusi besar terhadap lembaga zakat, dan besarnya pendapatan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa minat masyarakat dalam menunaikan zakat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tingkat pengetahuan, kepercayaan, pendapatan, religiusitas, kualitas pelayanan, serta dukungan regulasi dari pemerintah. Meski demikian, masih terdapat celah penelitian (*research gap*) yang belum banyak dibahas secara mendalam, yaitu mengenai pengaruh langsung dari pelayanan kebijakan yang diterapkan oleh lembaga zakat dan kepercayaan masyarakat, serta bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dari lembaga tersebut.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu diatas, terdapat celah untuk mengeksplorasi lebih lanjut kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap lembaga zakat dalam mempengaruhi minat berzakat yang dijadikan dasar dan urgensi dalam penelitian selanjutnya. Penelitian ini penting dilakukan untuk melihat bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) khususnya BAZNAS Kota Bandarlampung, di mana kebijakan pelayanan dan *trust* menjadi elemen penting.

Adanya dasar informasi pada penjelasan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kebijakan Pelayanan dan *Trust* terhadap Minat Masyarakat dalam Membayar Zakat Maal di BAZNAS Kota Bandar Lampung”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang menghalangi partisipasi masyarakat dalam membayar Zakat Maal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah faktor kebijakan pelayanan mempengaruhi minat masyarakat dalam membayar Zakat Maal di BAZNAS Kota Bandar Lampung?
2. Apakah faktor *trust* mempengaruhi minat masyarakat dalam membayar Zakat Maal di BAZNAS Kota Bandar Lampung?

3. Apakah faktor Kebijakan pelayanan dan *trust* secara bersama-sama mempengaruhi minat masyarakat dalam membayar Zakat Maal di BAZNAS Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi minat masyarakat dalam menunaikan zakat maal melalui BAZNAS Kota Bandar Lampung. Secara lebih rinci, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kebijakan pelayanan terhadap minat masyarakat dalam membayar Zakat Maal di BAZNAS Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor *trust* terhadap minat masyarakat dalam membayar Zakat Maal di BAZNAS Kota Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui secara simultan faktor kebijakan pelayanan dan *trust* dalam mempengaruhi minat Masyarakat membayar Zakat Maal di BAZNAS Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan kajian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teori maupun praktis. Dari segi teoritis, penelitian ini memperkaya literatur ilmiah dan menambah wawasan dalam kajian partisipasi sosial, selain itu, penelitian juga berkontribusi pada kajian sosiologi agama, karena zakat dipahami bukan hanya sebagai kewajiban individual, tetapi juga sebagai praktik sosial yang mengaitkan aspek religius dengan kehidupan masyarakat. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi penyaluran zakat melalui lembaga resmi, penelitian ini menunjukkan kepercayaan terhadap

lembaga keagamaan dalam membentuk perilaku keberagamaan dalam hal mendorong solidaritas dan kesejahteraan sosial.

Dari segi manfaat praktis, penelitian ini memberikan manfaat bagi BAZNAS Kota Bandar Lampung serta lembaga penghimpun zakat lainnya dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat. Kajian ini menekankan pentingnya peran lembaga pengelola dan penyalur zakat dalam memperkuat kepercayaan publik, serta memberikan manfaat untuk membentuk strategi yang lebih optimal dalam pengelolaan ZIS di lembaga tersebut.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.I Minat

2.1.1 Pengertian Minat

Menurut kamus Sosiologi, minat merupakan dorongan atau kecenderungan yang menetap dalam diri seseorang terhadap suatu hal, aktivitas, atau gagasan yang dianggap bernilai atau memberi kepuasan. Minat membuat individu lebih fokus dan terdorong untuk terlibat dalam suatu kegiatan yang sesuai dengan ketertarikannya, serta dipengaruhi oleh faktor sosial dan lingkungan sekitar (Priyatna et al., 2023).

Secara etimologis, minat diartikan sebagai perhatian atau kecenderungan hati terhadap sesuatu yang diinginkan. Sementara dalam pengertian istilah, minat merupakan suatu kondisi mental yang terbentuk dari perpaduan antara perasaan, harapan, sikap, prasangka, serta kecenderungan lainnya yang mengarahkan seseorang pada suatu pilihan tertentu. Minat juga dipandang sebagai dorongan batin yang membuat seseorang terdorong melakukan hal-hal yang ia sukai ketika diberi kebebasan untuk memilih.

Setiap minat berkaitan erat dengan pemenuhan suatu kebutuhan. Minat dapat dipahami sebagai dorongan kuat yang membuat seseorang berusaha mewujudkan tujuan dan cita-citanya. Minat juga bisa muncul dari pengaruh lingkungan luar maupun dari dalam diri seseorang (Hastari, 2023).

2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat

Menurut Crow and Crow, ada tiga faktor yang menimbulkan minat, yaitu “Faktor yang timbul dari dalam diri individu, faktor motif sosial dan faktor emosional yang ketiganya mendorong timbulnya minat”, (Johny Killis, 1988). Selanjutnya, Pendapat tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Warsah & Daheri, faktor-faktor yang menimbulkan minat dapat digolongkan sebagai berikut:

- a. Dorongan dari dalam individu, yaitu stimulasi yang berasal dari lingkungan sekitar atau situasi yang selaras dengan keinginan dan kebutuhannya, dapat dengan mudah memunculkan minat dalam diri individu tersebut.
- b. Motif sosial, sebagai pendorong yang kuat dalam membangkitkan minat seseorang untuk melakukan suatu kegiatan tertentu.
- c. Faktor emosional, yang meliputi perasaan dan emosi, memiliki pengaruh signifikan terhadap ketertarikan seseorang terhadap suatu hal. Misalnya, pengalaman keberhasilan yang dirasakan individu dalam menjalankan suatu kegiatan dapat menimbulkan rasa bahagia, sehingga memperkuat semangat dan meningkatkan minat untuk terus melakukannya. Sebaliknya, kegagalan yang dialami juga bisa menjadi pemicu bagi seseorang untuk memperbaiki diri dan menumbuhkan minat yang lebih besar.

Dari uraian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa niat seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain dorongan internal dari dalam diri individu, serta munculnya motif sosial dan emosional yang turut mendorong keinginan untuk melakukan suatu tindakan.

2.1.3 Aspek-aspek Minat

Menurut Lucas dan Britt (Dalam Gunawan, 2020) aspek minat adalah:

- a. Ketertarikan (*Interest*) merujuk pada fokus perhatian dan rasa suka terhadap sesuatu.
- b. Keinginan (*Desire*) tercermin dari munculnya dorongan dalam diri seseorang untuk memiliki dan melakukan sesuatu.
- c. Keyakinan (*Conviction*) tampak dari rasa percaya individu terhadap kualitas, manfaat, dan keuntungan dari produk yang ingin dimiliki.

Ketertarikan untuk menunaikan zakat maal melalui lembaga resmi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kebijakan yang diterapkan, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Apabila individu merasa bahwa pelayanan yang diberikan efisien dan transparan, kebijakan yang berlaku berpihak pada kemudahan dan keadilan, serta lembaga menunjukkan kredibilitas yang tinggi, maka rasa percaya akan tumbuh secara alami.

Kepercayaan menjadi faktor penting yang mendorong seseorang untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga yang diakui secara resmi. Ketika pengalaman positif ini konsisten dan didukung oleh nilai-nilai sosial dan religius yang kuat, maka minat untuk membayar zakat tidak hanya akan tumbuh, tetapi juga berkembang menjadi komitmen aktif dalam mendukung keberlangsungan sistem zakat yang terlembaga demi kepentingan bersama.

2.2 Zakat Maal

2.2.1 Pengertian Zakat Maal

Secara etimologi, zakat berasal dari kata (*nummuw*) النمو أن yang berarti tumbuh dan (*zidayah*) الزيادة yang berarti bertambah atau bertumbuh. Dalam konteks pertanian, jika dikatakan *zaka al-zar*, itu berarti tanaman tumbuh dan

berkembang. Sementara jika dikatakan *zakat al-nafaqah*, artinya nafkah tumbuh dan berkembang jika mendapat berkah. Sedangkan menurut syariat, zakat adalah kewajiban yang harus dikeluarkan dari harta sebagai hak tertentu. Secara istilah dalam syariat, Zakat Maal merujuk pada sejumlah harta tertentu yang diwajibkan oleh Allah untuk diserahkan kepada orang-orang yang berhak, dengan syarat-syarat yang telah ditentukan. Menurut para fuqaha, zakat dipahami sebagai pelaksanaan kewajiban yang ada dalam harta, yaitu penyerahan bagian dari harta tertentu yang diwajibkan Allah untuk diberikan kepada orang-orang yang membutuhkan, seperti fakir miskin.

Zakat adalah kewajiban untuk mengeluarkan sebagian dari harta tertentu yang telah mencapai nishab dan diberikan kepada pihak-pihak yang berhak menerimanya. Hal ini berlaku apabila kepemilikan harta telah genap dan mencapai haul (setahun), kecuali untuk harta berupa barang tambang dan hasil pertanian.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa zakat Maal adalah sejumlah harta tertentu yang dikeluarkan oleh seseorang yang telah memenuhi ketentuan haul dan nishab, dan diberikan kepada pihak-pihak yang memenuhi kriteria sebagai penerima zakat, dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.

2.2.2 Syarat Wajib Zakat Maal

Seseorang diwajibkan menunaikan zakat apabila telah memenuhi beberapa syarat tertentu. Pertama, harus berstatus sebagai orang merdeka, sebab menurut kesepakatan para ulama, zakat tidak dibebankan kepada hamba sahaya karena mereka tidak memiliki hak kepemilikan penuh atas harta. Kepemilikan harta oleh hamba sahaya, termasuk mukatib (hamba yang sedang menebus dirinya), masih berada di bawah kekuasaan tuannya, sehingga kewajiban zakat tetap berada pada sang tuan.

Kedua, orang tersebut harus beragama Islam, karena zakat merupakan bentuk ibadah yang bersifat suci dan tidak diwajibkan atas orang kafir. Ketiga, ia harus telah baligh dan berakal, sebab anak-anak serta orang dengan gangguan jiwa tidak tergolong sebagai pihak yang terkena beban ibadah dalam Islam.

Selain itu, harta yang dimiliki harus sepenuhnya berada dalam kepemilikan pribadi, tidak bercampur dengan milik orang lain. Zakat juga hanya diwajibkan jika harta telah mencapai batas minimal tertentu yang disebut nishab. Terakhir, harta tersebut harus telah dimiliki selama satu tahun hijriah penuh, yang dikenal dengan istilah haul. Jika semua syarat ini telah terpenuhi, maka seseorang wajib menunaikan zakat sesuai dengan ketentuan syariat.

2.3 Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

2.3.1 Sejarah BAZNAS

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan badan resmi dan satu-satunya yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 8 Tahun 2001 yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS) pada tingkat nasional. Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat semakin mengukuhkan peran BAZNAS sebagai lembaga yang berwenang melakukan pengelolaan zakat secara nasional. Fungsi utama BAZNAS adalah memastikan bahwa pengumpulan dan penyaluran zakat dilakukan dengan cara yang profesional, transparan, dan akuntabel, sesuai dengan prinsip syariat Islam serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Lembaga ini memiliki peran strategis dalam mengoptimalkan potensi zakat di Indonesia sebagai alat untuk mengurangi kemiskinan dan memberdayakan masyarakat.

BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional) lahir sebagai respons atas kebutuhan akan sistem pengelolaan zakat yang lebih terstruktur dan profesional di Indonesia. Sebelum adanya lembaga resmi, masyarakat umumnya menyalurkan zakat secara langsung kepada penerima (mustahik), tanpa melalui lembaga perantara. Meskipun bersifat personal, cara ini dianggap kurang efektif dalam meningkatkan kesejahteraan umat secara luas karena zakat tidak dikelola secara kolektif dan strategis.

Kesadaran akan perlunya lembaga yang mengatur zakat secara nasional mulai menguat pada akhir tahun 1990-an. Pemerintah kemudian menerbitkan Undang-Undang No. 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat, yang menjadi tonggak awal lahirnya BAZNAS. Lembaga ini dibentuk untuk mengelola zakat secara nasional dalam kapasitas sebagai lembaga semi-pemerintah.

Selanjutnya, penguatan terhadap kedudukan dan peran BAZNAS dilakukan melalui Undang-Undang No. 23 Tahun 2011, yang menetapkannya sebagai lembaga nonstruktural milik pemerintah, bersifat mandiri, dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden melalui Menteri Agama. Untuk melengkapi aturan pelaksanaannya, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 2014, yang memperinci struktur organisasi, tugas, dan mekanisme kerja BAZNAS di tingkat nasional, provinsi, hingga kabupaten/kota.

Melalui regulasi tersebut, BAZNAS tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga diberi otoritas untuk membuat kebijakan zakat dan mengawasi lembaga-lembaga pengelola zakat lainnya. Sejak saat itu, BAZNAS berkembang sebagai lembaga utama dalam sistem pengelolaan zakat nasional, dengan peran penting dalam meningkatkan kepercayaan publik dan memberdayakan zakat sebagai instrumen pengentasan kemiskinan secara berkelanjutan.

2.3.2 Kebijakan BAZNAS

BAZNAS berdiri dan beroperasi berdasarkan landasan hukum yang jelas agar pengelolaan zakat dapat berjalan secara efektif, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 menjadi dasar utama yang menetapkan bahwa pengelolaan zakat harus dilakukan secara profesional oleh lembaga resmi seperti BAZNAS, menggantikan cara-cara tradisional yang kurang terstruktur dan berdampak.

Selain itu, Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 2014 memberikan rincian teknis pelaksanaan pengelolaan zakat, memperkuat kewenangan BAZNAS dalam menetapkan kebijakan internal, serta mengatur struktur organisasi agar dapat berfungsi secara optimal. Dalam menjalankan tugasnya, BAZNAS memiliki beberapa fungsi penting. Yakni:

- 1) Perencanaan, BAZNAS menyusun program dan strategi agar zakat dapat tersalurkan secara efektif kepada para muzakki dan mustahik, sekaligus memaksimalkan manfaatnya untuk pemberdayaan sosial dan ekonomi.
- 2) Pengumpulan, zakat dilakukan dengan memanfaatkan jaringan Unit Pengumpul Zakat (UPZ) yang tersebar di berbagai tempat seperti masjid, instansi pemerintah, dan swasta, sehingga memudahkan masyarakat menunaikan zakat secara sah dan aman.
- 3) Pendayagunaan dan pendistribusian, BAZNAS menyalurkan dana zakat sesuai dengan aturan syariah dan regulasi, tidak hanya berupa bantuan langsung, tetapi juga program pemberdayaan ekonomi, pendidikan, dan kesehatan yang bertujuan memberikan dampak jangka panjang.
- 4) Pengendalian dan pengawasan, BAZNAS berfungsi dalam menjalankan dan memastikan dana zakat dikelola secara transparan dan akuntabel, termasuk melalui audit internal dan pelaporan kepada publik.

BAZNAS Kota Bandar Lampung, dalam hal pengumpulan zakat ditemukan beberapa kebijakan yang dilakukan, salahsatunya dari kebijakan yang diberlakukan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN). ASN dalam hal ini dilakukan melalui kerja sama antara BAZNAS Kota Bandar Lampung dan Pemerintah Kota Bandar Lampung. Mekanisme ini diatur melalui nota kesepahaman (MoU) yang bertujuan untuk mengoptimalkan penghimpunan zakat dari ASN. Pemotongan zakat dilakukan melalui Bank Daerah, dengan regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah setempat.

Pemotongan zakat dari gaji ASN tidak dilakukan secara otomatis. Bank terkait, sebagai mitra dalam proses ini, hanya akan melakukan pemotongan setelah menerima surat pernyataan tertulis dari ASN yang bersangkutan, yang menyatakan kesediaannya untuk membayar zakat melalui pemotongan gaji. Surat pernyataan ketersediaan ASN dalam hal potongan gaji untuk berzakat disampaikan melalui instansi tempat ASN bekerja dan diteruskan ke pihak bank yang bertugas memproses pemotongan. Setelah bank menerima surat tersebut, zakat sebesar 2,5% akan dipotong langsung dari gaji ASN dan disalurkan ke rekening resmi BAZNAS Kota Bandar Lampung.

Dana zakat yang terkumpul kemudian dikelola dan disalurkan kepada penerima yang berhak melalui berbagai program sosial dan pemberdayaan. Skema ini dibuat untuk memberikan kemudahan bagi ASN dalam menunaikan kewajiban zakat, sekaligus menjamin bahwa pengelolaannya dilakukan secara amanah dan sesuai dengan prinsip syariah (BAZNAS Provinsi Lampung, 2023).

2.4 Kebijakan Pelayanan

2.4.1 Definisi Kebijakan Pelayanan

Menurut Warsah & Daheri (2021), kebijakan pelayanan merupakan kumpulan pedoman serta standar operasional yang disusun oleh suatu institusi guna mengatur dan menjamin bahwa proses pelayanan kepada masyarakat berlangsung secara profesional, efisien, transparan, dan akuntabilitas. Tujuan utama dalam suatu kebijakan pelayanan adalah untuk menjawab kebutuhan serta harapan penerima layanan, sekaligus meningkatkan mutu dan efektivitas pelayanan yang diberikan. Berikut Penjelasannya

- a) Profesional adalah kemampuan dan sikap petugas dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan.
- b) Efisien merujuk pada tingkat kemudahan yang diberikan oleh suatu lembaga kepada public.
- c) Transparan merujuk pada keterbukaan lembaga terhadap publik dalam menyampaikan informasi.
- d) Akuntabilitas adalah tanggung jawab lembaga atau komunitas dalam menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap kegiatan.

Kebijakan pelayanan melibatkan kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain, yang dapat berupa tindakan tanpa melibatkan barang atau individu tertentu. Fokus utamanya adalah bagaimana seorang penyedia layanan berinteraksi dengan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, dengan tujuan utama menciptakan kepuasan pelanggan. (Dwi Haryanto, 2020).

Dari pernyataan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kebijakan pelayanan juga mencakup kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dalam bentuk tindakan, bukan melibatkan barang atau individu tertentu. Fokus utamanya adalah bagaimana penyedia layanan berinteraksi dengan penerima layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka.

2.4.2 Indikator Kebijakan Pelayanan

Menurut Tjiptono, F. (1996), dimensi kebijakan pelayanan terdiri dari:

a) **Bukti Fisik**

Bukti fisik merujuk pada elemen layanan yang bisa dikenali melalui indera seperti penglihatan, penciuman, dan sentuhan. Unsur yang dapat dirasakan secara nyata ini berperan penting dalam membentuk persepsi terhadap mutu layanan yang diberikan. Wujud fisik dari sebuah perusahaan menjadi indikator nyata keberadaannya bagi pihak luar. Jika tampilan fisik perusahaan terjaga dengan baik, hal ini dapat memengaruhi cara pelanggan menilai kualitas layanan yang disediakan.

b) **Keandalan**

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk secara konsisten memberikan layanan sesuai dengan janji yang telah dibuat, serta tepat waktu. Dimensi ini sangat krusial karena ketidaksesuaian atau keterlambatan layanan bisa menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, keandalan tercermin dari seberapa baik perusahaan memenuhi komitmen serta menjalankan operasionalnya secara efisien dan akurat.

c) **Ketanggapan**

Ketanggapan mencerminkan kemampuan dan kesiapan karyawan dalam merespon permintaan layanan secara cepat. Respons yang tanggap dapat menciptakan kesan positif terhadap mutu layanan. Ini juga

mencakup usaha proaktif penyedia jasa dalam mengatasi permasalahan atau keterlambatan yang mungkin timbul. Fokus utama dari dimensi ini adalah kecepatan dan kesiapan karyawan dalam menghadapi pertanyaan, permintaan, maupun keluhan dari pelanggan.

d) Jaminan

Jaminan berkaitan dengan keahlian, sikap, dan perilaku karyawan yang dapat menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi ini penting karena berkaitan dengan cara pelanggan mengelola ketidakpastian terhadap kualitas layanan. Jaminan dibangun melalui interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan, yang ditunjang oleh kompetensi, kredibilitas, serta reputasi perusahaan.

e) Empati

Empati berarti kemampuan perusahaan dan karyawannya dalam memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan. Hal ini meliputi pemahaman terhadap kebutuhan spesifik setiap pelanggan dan kemudahan akses terhadap layanan. Dalam konteks ini, empati menunjukkan sejauh mana perusahaan peduli dan siap memenuhi kebutuhan konsumennya secara personal.

Kebijakan pelayanan BAZNAS Kota Bandar Lampung dapat dilihat dalam pelayanan zakat, aspek fisik yang mencakup keberadaan kantor lembaga zakat dan teresedianya sarana pembayaran. Keandalan suatu lembaga zakat ditunjukkan melalui kemampuannya dalam menyalurkan zakat secara tepat waktu, sesuai sasaran, dan dengan proses yang transparan. BAZNAS memiliki situs resmi yang bernama SIMBA (Sistem Informasi Manajemen BAZNAS). Sistem aplikasi SIMBA dibuat untuk mendukung proses pengelolaan zakat, infak, sedekah, dan wakaf secara digital dan terintegrasi serta pemantauan secara langsung proses penghimpunan, penyaluran, dan pemanfaatan dana Zakat, sehingga penyaluran kepada para mustahik yang berhak dapat dilakukan dengan lebih akurat dan transparan.

Selanjutnya, dalam aspek ketanggapan mencerminkan sejauh mana lembaga zakat mampu menjawab pertanyaan, menangani keluhan, dan memenuhi kebutuhan informasi dari muzakki secara cepat dan tepat. Respon cepat dari petugas, baik secara langsung maupun melalui layanan digital, dapat mempererat hubungan emosional antara muzakki dan BAZNAS Kota Bandar Lampung. Jaminan dalam layanan zakat berhubungan dengan keahlian, integritas, dan sikap para amil dalam memberikan pelayanan. Pengetahuan mendalam tentang hukum zakat dan kemampuan menjelaskan manfaatnya dengan baik menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan.

Aspek empati tercermin dari sejauh mana lembaga zakat BAZNAS memahami kebutuhan dan kondisi para muzakki maupun mustahik. Kemudahan dalam proses pembayaran, tersedianya berbagai metode pembayaran, serta layanan yang mempermudah masyarakat, mencerminkan kepedulian yang tinggi. Masyarakat memiliki kemudahan dalam membayar zakat melalui laman resmi BAZNAS Kota Bandar Lampung, dengan pilihan metode seperti transfer bank maupun layanan pembayaran digital.

Tingkat minat masyarakat dalam menunaikan zakat melalui lembaga resmi sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Semakin optimal kualitas pelayanan yang ditawarkan, semakin tinggi pula kecenderungan masyarakat untuk membayar zakat melalui lembaga tersebut. Dalam perspektif ajaran Islam, pelayanan yang baik mencerminkan amanah dan tanggung jawab dalam mengelola zakat secara adil, transparan, dan profesional.

2.5 Trust (Kepercayaan)

2.5.1 Pengertian kepercayaan

Dalam kamus sosiologi, *trust* diartikan sebagai keyakinan atau ekspektasi bahwa seseorang akan bertindak sesuai harapan atau mengambil tindakan

yang mendatangkan manfaat, meskipun terdapat risiko atau kemungkinan kerugian dalam situasi tersebut. Kepercayaan merupakan hasil dari persepsi yang terus-menerus diperkuat melalui pengalaman dan proses pembelajaran yang berulang (Wahyu, 2017).

Kepercayaan pada dasarnya merupakan kemauan suatu pihak untuk mengandalkan pihak lain yang menerima kepercayaan tersebut. Kepercayaan ini melibatkan keyakinan terhadap empat aspek utama: integritas (kejujuran pihak yang dipercaya), *benevolence* (perhatian dan motivasi untuk bertindak demi kepentingan yang mempercayai), kompetensi (kemampuan pihak yang dipercaya dalam memenuhi kebutuhan pihak yang mempercayainya), dan *predictability* (konsistensi perilaku pihak yang dipercaya). Kepercayaan juga mencerminkan penilaian terhadap kredibilitas pihak yang dipercaya dalam menjalankan kewajibannya.

2.5.2 Aspek-aspek Kepercayaan

Model kepercayaan dalam organisasi menunjukkan adanya kecenderungan untuk percaya (*propensity to trust*), yang merujuk pada keinginan seseorang untuk mempercayai orang lain. Kecenderungan ini dapat mempengaruhi sejauh mana seseorang memiliki kepercayaan terhadap orang lain.

Dalam membangun kepercayaan, diperlukan tujuh nilai inti (*core values*), yang menjadi dasar dalam proses tersebut, diantaranya:

- a) Keterbukaan, merujuk pada tindakan yang membuat suatu masalah menjadi jelas, mudah dimengerti, dan tidak diragukan lagi kebenarannya. Oleh karena itu, keterbukaan antara kedua belah pihak sangat diperlukan agar keduanya dapat saling membangun kepercayaan.
- b) Kejujuran, adalah dasar dari kepercayaan, yang bertujuan untuk menghindari tindakan curang yang bisa merugikan pihak lain. Dengan demikian, kepercayaan muncul sebagai akibat dari adanya kejujuran.

Kejujuran itu sendiri berarti menyampaikan informasi dengan benar, sesuai dengan fakta yang ada.

- c) Integritas, merujuk pada keselarasan antara niat, pikiran, perkataan, dan tindakan. Dalam konteks ini, berjanji untuk melaksanakan tugas dengan cara yang bersih, transparan, dan profesional berarti mengerahkan segala kemampuan dan sumber daya secara maksimal untuk mencapai hasil terbaik. Seseorang yang memiliki integritas tinggi menunjukkan sikap tulus, jujur, konsisten dalam perilaku, serta berpegang teguh pada prinsip kebenaran dalam menjalankan apa yang telah dijanjikan dengan penuh tanggung jawab.
- d) Kompeten, merujuk pada kemampuan untuk melaksanakan tugas atau peran dengan membangun pengetahuan dan keterampilan melalui pengalaman dan pembelajaran. Kemampuan ini menjadi syarat agar seseorang dianggap mampu oleh masyarakat dalam menjalankan tugas di bidang pekerjaan tertentu.
- e) *Sharing*, adalah bentuk ungkapan dan pengakuan diri terhadap orang lain yang berfungsi untuk meringankan masalah.
- f) Penghargaan, untuk membangun kepercayaan, diperlukan saling menghargai antara satu pihak dengan pihak lainnya. Sikap saling menghormati ini akan menciptakan suasana yang mendukung terbentuknya hubungan yang sehat dan saling menguntungkan.
- g) Akuntabilitas, adalah dorongan psikologis sosial yang mendorong seseorang untuk bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukan untuk orang lain.

Kepercayaan terhadap lembaga zakat dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kecenderungan atau minat muzakki untuk menyalurkan zakat melalui lembaga zakat karena mereka meyakini bahwa lembaga tersebut profesional, amanah, dan transparan. Hal ini tidak hanya akan

meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat, tetapi juga akan memperbesar jumlah dana zakat yang terkumpul dan memastikan penyalurannya lebih optimal. Dengan demikian, masyarakat akan lebih tertarik dan terdorong untuk menyalurkan zakat melalui lembaga amil zakat jika mereka percaya kepada lembaga tersebut.

2.6 Teori Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan hasil dari proses evaluasi di mana konsumen membandingkan harapan mereka sebelum melakukan pembelian dengan persepsi terhadap kinerja produk atau jasa setelah pembelian. Jika hasil yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka terjadi konfirmasi atau bahkan *positive disconfirmation*, yang menghasilkan kepuasan. Sebaliknya, jika hasil yang diterima lebih rendah dari harapan, terjadi *negative disconfirmation*, yang memicu ketidakpuasan. Penjelasan ini dikenal sebagai Model *Expectancy Disconfirmation Model* dan dijelaskan secara mendalam oleh Ridoanto et al., (2020).

Dalam teori kepuasan konsumen terdapat beberapa penjelasan. Yakni, kepuasan dipengaruhi dari pengalaman nyata, bukan sekadar persepsi atau asumsi. Dalam model *Expectancy Disconfirmation*, kepuasan muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan awal dengan pengalaman aktual terhadap suatu layanan. Dalam konteks ini, muzakki yang telah berzakat melalui BAZNAS memiliki dasar konkret untuk menilai apakah kebijakan pelayanan dan integritas lembaga telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka. Teori ini membahas bagaimana konsumen mengambil keputusan dengan mempertimbangkan preferensi serta penilaiannya terhadap nilai suatu produk atau jasa.

Teori kepuasan konsumen ini berlandaskan beberapa asumsi dasar, yaitu:

1) Keterkaitan antar alternatif,

Keterkaitan antar alternatif berarti seseorang bisa membandingkan berbagai pilihan yang tersedia berdasarkan preferensi atau pilihannya. Artinya, semua pilihan bisa dinilai mana yang lebih baik atau lebih disukai. Kaitannya dalam proses menentukan pilihan untuk menunaikan zakat maal, masyarakat memiliki beragam opsi lembaga pengelola zakat seperti BAZNAS, LAZ, atau bahkan memilih menyalurkan langsung melalui UPZ sekitar. Prinsip keterbandingan antar alternatif mengindikasikan bahwa masyarakat mampu menilai dan membandingkan lembaga-lembaga penyalur tersebut berdasarkan aspek pelayanan serta tingkat kepercayaan. Apabila BAZNAS Kota Bandar Lampung memberikan pelayanan yang lebih optimal dan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, maka masyarakat akan lebih cenderung memilih BAZNAS dibandingkan lembaga lain.

2) Konsistensi preferensi

Yakni, jika seseorang lebih memilih satu alternatif dibanding yang lain, maka keputusan itu tidak berubah dalam periode waktu tertentu. Aspek konsistensi preferensi dalam penelitian ini mengacu pada kecenderungan masyarakat untuk tetap memilih Lembaga atau tempat yang sebelumnya sudah mereka percaya dan anggap memberikan pelayanan memuaskan dalam penyaluran zakat. Dalam konteks zakat maal yang dibayarkan secara berkala, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat akan tetap menyalurkan zakatnya melalui BAZNAS selama pengalaman sebelumnya dinilai positif.

3) Transitivitas preferensi

Prinsip transitivitas preferensi menjelaskan bahwa jika masyarakat menilai BAZNAS lebih baik dari UPZ masjid dalam hal pelayanan, dan UPZ lebih baik dari lembaga lain, maka secara logis BAZNAS akan menjadi pilihan utama. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan,

kebijakan yang diterapkan, dan tingkat kepercayaan sangat memengaruhi minat masyarakat dalam memilih tempat membayar zakat maal. BAZNAS memiliki sistem pelayanan yang lebih profesional dan kebijakan yang terstruktur dibandingkan UPZ masjid. Jika BAZNAS mampu menjaga transparansi, meningkatkan pelayanan, dan memperkuat kepercayaan publik, maka masyarakat akan cenderung terus memilihnya sebagai lembaga utama penyalur zakat. Dengan demikian, untuk meningkatkan minat masyarakat, BAZNAS perlu fokus pada tiga hal utama: pelayanan berkualitas, kebijakan yang jelas, dan membangun kepercayaan melalui akuntabilitas.

2.7 Kerangka Pikir

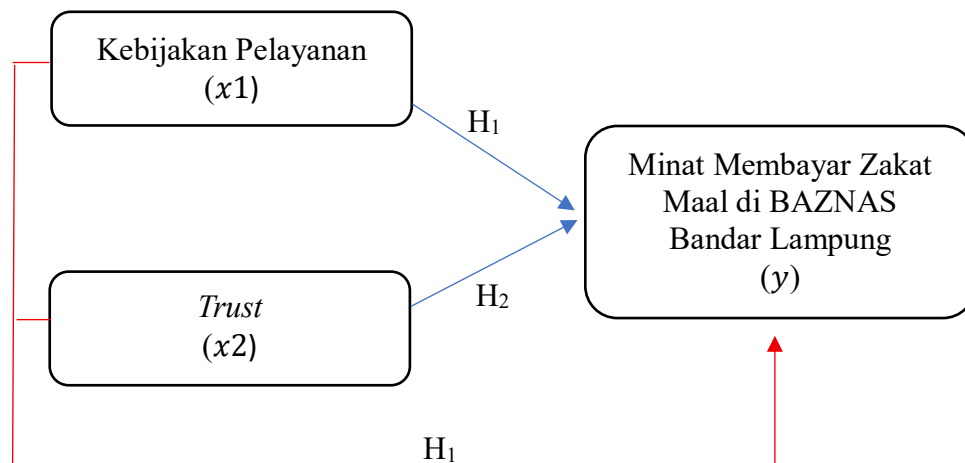
Kebijakan pelayanan merupakan kumpulan pedoman serta standar operasional yang disusun oleh suatu institusi guna mengatur dan menjamin bahwa proses pelayanan kepada masyarakat berlangsung secara profesional, efisien, transparan, dan bertanggung jawab.

trust merupakan keyakinan individu terhadap suatu produk atau ciri tertentu, yang terbentuk melalui proses persepsi, pembelajaran, serta pengalaman yang dialami.

Minat dapat diartikan sebagai kecenderungan atau dorongan hati terhadap sesuatu. Minat merupakan suatu kondisi mental yang terbentuk dari perpaduan antara perasaan, harapan, sikap, prasangka, serta kecenderungan lainnya yang mengarahkan seseorang pada suatu pilihan tertentu. Perasaan muncul sebagai reaksi terhadap rangsangan yang berasal dari dalam diri maupun lingkungan sekitar, dan dipengaruhi oleh pengalaman, persepsi, nilai-nilai, serta kondisi fisik dan mental seseorang. Harapan berkembang dari dorongan internal untuk mencapai sesuatu yang diinginkan di masa depan, yang terbentuk melalui pengalaman hidup, motivasi, dan keyakinan pribadi.

Kebijakan pelayanan menggambarkan bagaimana lembaga zakat memberikan kemudahan dan kualitas layanan kepada masyarakat, mencakup aspek seperti aksesibilitas, transparansi, akuntabilitas, serta efisiensi dalam proses penghimpunan dan penyaluran zakat. Ketika masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah optimal, mereka cenderung lebih tertarik untuk menyalurkan zakat melalui lembaga tersebut. *trust* merupakan elemen penting yang berperan besar dalam memengaruhi pilihan individu untuk menunaikan zakat melalui lembaga resmi. Kepercayaan ini terbentuk dari persepsi masyarakat terhadap nilai-nilai seperti integritas, transparansi, dan tanggung jawab lembaga dalam mengelola dana zakat.

Ketika BAZNAS menerapkan kebijakan pelayanan yang mengedepankan profesionalisme, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, hal ini akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi para penerima manfaat maupun para pemberi dana. Pengalaman tersebut membentuk persepsi yang baik terhadap lembaga, sehingga mendorong tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan pengelolaan BAZNAS. Berikut bagan kerangka pemikiran yang akan digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini:



Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pikir
Sumber: Diolah penulis (Agustus, 2025)

Keterangan:

- : Secara Parsial
- : Secara Simultan

2.8 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha₁: Terdapat pengaruh faktor kebijakan pelayanan terhadap minat masyarakat untuk berzakat Maal melalui BAZNAS Kota Bandar Lampung.

H0₁: Tidak terdapat pengaruh faktor kebijakan pelayanan terhadap minat masyarakat untuk berzakat Maal melalui BAZNAS Kota Bandar Lampung.

Ha₂: Terdapat pengaruh faktor *trust* terhadap minat masyarakat untuk berzakat Maal melalui BAZNAS Kota Bandar Lampung.

H0₂: Tidak terdapat pengaruh factor kepercayaan terhadap minat masyarakat untuk berzakat Maal melalui BAZNAS Kota Bandar Lampung.

Ha₃: Terdapat pengaruh secara simultan faktor kebijakan pelayanan dan *trust* terhadap minat masyarakat untuk berzakat Maal melalui BAZNAS Kota Bandar Lampung.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang diperoleh melalui penggunaan prosedur statistik atau metode lain yang bersifat kuantitatif (terukur). Pendekatan ini berfokus pada berbagai gejala yang memiliki ciri-ciri khusus dalam kehidupan manusia, yang dalam konteks penelitian disebut sebagai variabel (Sujarweni, 2022).

Menurut Arikunto (2010), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berusaha untuk mengukur variabel-variabel yang ada dengan cara yang terstruktur dan menggunakan instrumen yang dapat menghasilkan data numerik. Data yang diperoleh dari penelitian ini kemudian dianalisis menggunakan statistik untuk mendapatkan pola atau hubungan antar variabel yang diteliti. Penelitian kuantitatif sering digunakan untuk menguji teori atau hipotesis yang sudah ada sebelumnya dan memiliki tujuan untuk menggeneralisasi hasilnya pada populasi yang lebih besar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kebijakan pelayan dan *trust* sebagai variabel bebas terhadap minat masyarakat dalam membayar zakat sebagai variabel terikat. Melalui analisis data statistik, peneliti dapat mengidentifikasi Tingkat pengaruh yang dimiliki masing-masing variabel, sehingga bersifat objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah objek penelitian dimana kegiatan penelitian dilakukan. Penempatan lokasi penelitian mempermudah penulis dalam melakukan penelitian (Surokim, 2016). Penelitian ini dilaksanakan di Kota Bandar Lampung, yang merupakan wilayah operasional BAZNAS Kota Bandar Lampung, lembaga resmi yang mengelola zakat.

Lokasi ini sangat relevan karena BAZNAS memiliki sistem dan fasilitas yang terorganisir dengan baik dalam pengelolaan zakat, yang memungkinkan pengumpulan data yang akurat. Akses yang mudah bagi masyarakat untuk memanfaatkan layanan zakat BAZNAS, baik secara *online* maupun *offline*, mendukung kelancaran proses pengumpulan data melalui survei. Fokus penelitian tertuju pada masyarakat muslim yang termasuk dalam kelompok wajib zakat (muzakki potensial). Waktu pelaksanaan penelitian ini selama kurang lebih 6 (enam) bulan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan sekumpulan individu yang mempunyai karakteristik khusus yang sama dengan karakter tertentu yang dapat diidentifikasi dan diteliti (Arikunto, 2010 ; Cresswell, 2015). Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka diperlukan subjek penelitian yang disebut sebagai populasi. Populasi merupakan kumpulan seluruh individu atau objek yang memiliki ciri-ciri tertentu dan berkaitan dengan topik penelitian, sehingga dapat dijadikan sebagai sumber data dalam studi yang dilakukan. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat muslim yang ada di kota Bandar Lampung.

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, penduduk beragama Islam di kota ini tercatat sebanyak 1.226.210 jiwa. Namun, yang menjadi populasi dalam penelitian ini hanya penduduk islam di Kota Bandar Lampung yang berada pada usia produktif dan telah memiliki penghasilan atau bekerja dengan jumlah 534.567 jiwa.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan sejumlah elemen yang diambil dari populasi dengan metode tertentu dan dianggap mampu merepresentasikan karakteristik keseluruhan populasi dalam suatu penelitian (Arikunto, 2010). Penelitian ini menggunakan *Teknik non Probability Sampling* dengan metode *purposive sampling* digunakan untuk penentuan sampel. Teknik tersebut merupakan teknik penentuan sampel dengan tidak memberikan kesempatan yang sama pada anggota populasi melalui kriteria-kriteria yang telah ditentukan.

Penelitian ini menggunakan teknik penarikan sampel dengan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = UkuranPopulasi

e = standar error (10%).

Besarnya populasi diketahui sebesar 534.567 orang. Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{534.567}{1 + 534.567 (10\%)^2}$$

$$n = 99,97 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Berdasarkan hitungan sebelumnya, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Dalam penelitian ini, karakteristik responden yang dibutuhkan adalah berdasarkan banyaknya penghasilan dari harta yang dimiliki, yakni masyarakat dengan harta yang telah mencapai atau melebihi nisab (setara 85gram emas/tahun) atau harta ≥ 6 jt/bulan (sesuai syarat wajib zakat Maal), dan sudah mengetahui atau mendengar BAZNAS Kota Bandar Lampung sebagai lembaga resmi pengelola zakat.

3.4 Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan dalam penelitian (Arikunto, 2010). Variabel merupakan karakteristik, sifat, atau nilai yang melekat pada individu, objek, atau aktivitas yang menunjukkan perbedaan tertentu dan telah ditentukan oleh peneliti untuk diteliti serta dianalisis guna memperoleh suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini variabel independen (x) yaitu kebijakan pelayan (x_1) dan kepercayaan (x_2). Sedangkan variabel dependen (y) yaitu minat membayar zakat maal. berikut penjelasannya:

3.4.1 Variabel Independen (x)

Menurut Sujarweni (2019), variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen (x) terdiri dari kebijakan pelayanan (x_1) dan *trust* (x_2). Variabel tersebut dianggap sebagai faktor yang dapat memengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel dependen, yang dalam konteks ini berkaitan dengan perilaku masyarakat dalam menunaikan zakat.

3.4.2 Variabel Dependen (y)

Sujarweni (2019) mendefinisikan variabel dependen ialah variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel dependen (y) yaitu minat membayar zakat maal. Minat membayar zakat dijadikan sebagai variabel dependen (y) dalam penelitian ini karena variabel tersebut merupakan aspek yang dipengaruhi oleh variabel-variabel independen, yaitu kebijakan pelayanan dan kepercayaan.

3.5 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah tiap-tiap konsep yang diberikan makna, sehingga peneliti dapat mengoperasikan konsep tersebut di lapangan. Definisi konseptual ini menjelaskan variabel penelitian yang terdiri dari variabel kebijakan pelayanan dan *trust* sebagai variabel independen dan minat membayar zakat sebagai variabel dependen, dengan uraian sebagai berikut:

1. Kebijakan Pelayanan

Menurut Warsah & Daheri (2021), kebijakan pelayanan merupakan kumpulan pedoman serta standar operasional yang disusun oleh suatu institusi guna mengatur dan menjamin bahwa proses pelayanan kepada masyarakat berlangsung secara profesional, efisien, transparan, dan akuntabilitas. Sedangkan, menurut Tjiptono, F. (1996), dimensi kebijakan pelayanan terdiri dari kehandalan, ketanggapan jaminan, empati, dan bukti fisik.

2. *Trust*

Menurut (Wahyu, 2017) dalam Kamus Sosiologi, *trust* diartikan sebagai keyakinan atau ekspektasi bahwa seseorang akan bertindak sesuai harapan atau mengambil tindakan yang mendatangkan manfaat, meskipun terdapat risiko atau kemungkinan kerugian dalam situasi tersebut. *Trust* merupakan hasil dari persepsi yang terus-menerus diperkuat melalui pengalaman dan proses pembelajaran yang berulang (Hastari, 2023). Sehingga beberapa hal

yang diukur dalam penelitian ini adalah keterbukaan, kejujuran, integritas, kompeten, sharing, penghargaan, dan akuntabilitas suatu lembaga atau institusi.

3. Minat

Menurut Schiefele (dalam Nurhasanah & Sobandi, 2016) minat adalah “suatu rasa yang mencerminkan tingkat ketertarikan, keinginan, dan keyakinan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan tertentu”. Dengan adanya minat, individu cenderung menunjukkan perhatian yang lebih besar, rasa ingin tahu yang mendalam, serta motivasi untuk belajar dan mengeksplorasi lebih jauh mengenai hal yang diminatinya. Menurut Crow and Crow, ada tiga faktor yang menimbulkan minat, yaitu “Faktor yang timbul dari dalam diri individu, faktor motif sosial dan faktor emosional yang ketiganya mendorong timbulnya minat”, (Johny Killis, 1988).

3.6 Definisi Operasional

1. Variabel Kebijakan Pelayanan (x_1)

Variabel kebijakan pelayanan dalam penelitian ini digunakan untuk memahami bagaimana suatu lembaga dan petugas pengelola zakat dalam memberikan kesan positif terhadap masyarakat. Hal ini mencakup aspek seperti profesional, efisien, transparan, bertanggung jawab, kehandalan, ketanggapan jaminan, empati, serta bukti fisik.

2. Variabel *Trust* (x_2)

Trust (kepercayaan) dalam penelitian ini digunakan untuk melihat bagaimana suatu lembaga mencerminkan keyakinan kepada masyarakat yang mencakup persepsi bahwa dana yang diberikan akan dikelola dengan keterbukaan, kejujuran, integritas, kompeten, sharing, penghargaan, dan akuntabilitas suatu lembaga dalam mengelola dan menyalurkan zakat. Sehingga memengaruhi keputusan masyarakat untuk membayar zakat melalui BAZNAS.

3. Variabel Minat (y)

Dalam penelitian ini, minat merujuk pada sejauh mana individu mencerminkan tingkat ketertarikan, keinginan, dan keyakinan terhadap suatu aktivitas atau konten, dalam konteks ini adalah membayar zakat melalui Lembaga BAZNAS. Minat mencerminkan dorongan dari dalam diri seseorang yang memengaruhi keputusan serta tindakan yang diambil.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Item Pernyataan
Kebijakan Pelayanan Lembaga Zakat (x1)	Kumpulan pedoman dan standar yang dimiliki oleh suatu lembaga (petugas pengelola) dalam memberikan kesan positif terhadap masyarakat guna mengatur dan menjamin bahwa proses pengelolaan dana zakat yang akan dihimpun dan disalurkan berlangsung secara profesional, efisien, transparan, bertanggung jawab, kehandalan, ketanggapan jaminan, empati, serta bukti fisik.	Profesionalisme	Kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya secara kompeten dan bertanggung jawab.	1. Saya percaya petugas (amil) BAZNAS Kota Bandar Lampung mampu bersikap sopan dan jujur dalam melayani muzakki. 2. Saya percaya petugas (amil) BAZNAS Kota Bandar Lampung dapat menjawab pertanyaan muzakki dengan baik dan benar.
		Efisiensi	Kemudahan dalam proses layanan pembayaran zakat secara online dan offline yang disediakan oleh BAZNAS.	3. Saya merasa Prosedur pembayaran zakat di BAZNAS Kota Bandar Lampung mudah dimengerti oleh semua kalangan. 4. Saya merasa pembayaran zakat maal di BAZNAS Kota Bandar Lampung dapat dilakukan kapan saja melalui metode yang disediakan secara daring.
		Transparansi	Keterbukaan informasi lembaga terhadap publik dalam pelaporan dana zakat yang dihimpun dan disalurkan.	5. Laporan keuangan zakat oleh BAZNAS Kota Bandar Lampung yang dipublikasikan mudah diakses dan dimengerti oleh masyarakat umum. 6. Saya merasa informasi penghimpunan dan penyaluran zakat oleh BAZNAS Kota Bandar Lampung tidak ada yang disembunyikan atau dimanipulasi. 7. Informasi lengkap mengenai jumlah penghimpunan dana zakat oleh BAZNAS Kota Bandar Lampung dapat diakses dengan mudah dan jelas.

Trust Kepada Lembaga Zakat (x2)	Lembaga membangun kepercayaan dan persepsi masyarakat bahwa zakat dikelola secara terbuka, jujur, berintegritas, profesional, dan akuntabel. sharing, penghargaan, dan akuntabilitas.	Akuntabilitas	Pertanggungjawaban lembaga dalam penggunaan dan pengelolaan dana zakat secara jujur dan dapat dipertanggungjawabkan.	8. Laporan pertanggungjawaban dana zakat secara berkala (bulanan atau tahunan) disampaikan oleh BAZNAS secara publik. 9. BAZNAS Kota Bandar Lampung selalu memberikan dokumentasi dan evaluasi publik atas program zakat yang dijalankan.
		Keandalan	kemampuan BAZNAS untuk memberikan layanan zakat dan penyalurannya secara tepat sasaran.	10. Saya merasa yakin bahwa dana zakat yang dikelola BAZNAS Kota Bandar Lampung disalurkan kepada yang benar-benar berhak (mustahik).
		Ketanggapan	Kesigapan dan kecepatan lembaga dalam merespons pertanyaan dan keluhan dari masyarakat mengenai informasi dan pengelolaan dana zakat.	11. Saya percaya BAZNAS Kota Bandar Lampung mampu merespons setiap pertanyaan dan keluhan yang diajukan dengan baik dan benar. 12. Saya percaya petugas BAZNAS Kota Bandar Lampung sigap dalam membantu memahami proses pembayaran zakat maal.
		Empati	Perhatian lembaga terhadap kebutuhan dari muzakki atau calon muzakki secara individual melalui layanan resmi yang tersedia.	13. Menurut saya, layanan resmi BAZNAS Kota Bandar Lampung dapat membantu masyarakat dalam menjawab pertanyaan dan keluhan yang diajukan.
		Bukti Fisik	Wujud nyata fasilitas layanan zakat seperti kantor yang dapat diakses dan dirasakan langsung oleh masyarakat.	14. Kantor BAZNAS Kota Bandar Lampung berada di lokasi yang strategis dan mudah didatangi.
		Keterbukaan	Keterbukaan lembaga dalam menyampaikan informasi penghimpunan dan penyaluran zakat secara publik dan mudah diakses.	15. Saya percaya BAZNAS Kota Bandar Lampung menyalurkan dana zakat dengan jujur. 16. Saya percaya BAZNAS Kota Bandar Lampung mampu menyalurkan dana secara tepat sasaran.
		Kejujuran	Keaslian informasi yang disampaikan lembaga tanpa manipulasi kepada publik.	17. Informasi yang disampaikan BAZNAS Kota Bandar Lampung jujur dan apa adanya tanpa dimanipulasi.

					18. Saya percaya laporan dan data yang diberikan oleh BAZNAS Kota Bandar Lampung akurat.
					19. Saya yakin BAZNAS Kota Bandar Lampung menyalurkan zakat secara adil dan tepat sasaran.
					20. Saya yakin petugas BAZNAS Kota Bandar Lampung berkomitmen menjalankan tugasnya sesuai aturan syariat dan hukum.
					21. Saya percaya amil zakat BAZNAS Kota Bandar Lampung mampu menjelaskan tata cara pembayaran dan penyaluran zakat maal dengan bahasa yang mudah dipahami.
					22. Media sosial BAZNAS Kota Bandar Lampung menyajikan konten edukasi yang menarik dan bermanfaat.
					23. BAZNAS Kota Bandar Lampung rutin melaporkan hasil pengelolaan zakat secara terbuka kepada publik.
					24. Saya merasa tertarik untuk mengikuti informasi seputar zakat yang disampaikan BAZNAS Kota Bandar Lampung.
Minat Membayar Zakat Melalui Lembaga (y)	Sejauh mana individu menunjukkan dan mencerminkan tingkat ketertarikan, keinginan, keyakinan serta terdorong melalui motif dan faktor emosional terhadap aktivitas atau konten suatu lembaga.	Ketertarikan	Perhatian dan rasa ingin tahu terhadap informasi dan program yang diberikan oleh BAZNAS.		25. Saya merasa tertarik dengan program BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam hal penyaluran dana zakat.
					26. Saya merasa terdorong menyalurkan zakat maal melalui BAZNAS Kota Bandar Lampung akan lebih tepat sasaran dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi yang membutuhkan.
		Keinginan	Dorongan untuk melakukan tindakan membayar zakat melalui Lembaga resmi BAZNAS berdasarkan persepsi manfaat.		27. Saya merasa terdorong menyalurkan zakat maal melalui lembaga BAZNAS Kota Bandar

		Lampung karena pelayanan yang diberikan sesuai syariat islam.
Keyakinan	Tingkat kepercayaan bahwa zakat yang dibayar melalui BAZNAS akan dikelola secara amanah dan tepat sasaran.	28. Saya percaya bahwa berzakat melalui baznas Kota Bandar Lampung akan dikelola dengan baik.
Dorongan Intrinsik	Motivasi dari dalam diri seseorang yang mendorong untuk berzakat melalui lembaga resmi BAZNAS.	29. Saya termotivasi untuk menunaikan zakat maal melalui lembaga resmi seperti BAZNAS Kota Bandar Lampung karena ingin membantu sesama secara lebih terorganisir. 30. Menunaikan zakat maal melalui BAZNAS Kota Bandar Lampung membuat saya merasa lebih tenang karena akan dikelola dengan baik dan benar.
Motif Sosial	Pengaruh lingkungan sekitar, seperti keluarga, tokoh agama, atau komunitas, yang mendorong seseorang untuk berzakat melalui Lembaga BAZNAS.	31. Keluarga dan orang-orang terdekat saya mendorong saya untuk menyalurkan zakat melalui lembaga resmi seperti BAZNAS Kota Bandar Lampung. 32. Saya terdorong untuk berzakat melalui BAZNAS Kota Bandar Lampung karena anjuran dari tokoh agama atau komunitas keagamaan saya.
Faktor Emosional	Perasaan positif atau pengalaman pribadi yang menumbuhkan keinginan untuk berbagi melalui zakat.	33. Saya terdorong membayar zakat maal melalui BAZNAS Kota Bandar Lampung karena informasi tentang penerima zakat yang disebarkan oleh BAZNAS menunjukkan manfaat nyata bagi penerima.

Sumber: Data diolah penulis (2025)

3.7 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

3.7.1 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan platform Google Form. Kuesioner adalah metode yang dilakukan dengan menyampaikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden agar mereka memberikan jawaban berdasarkan pemahaman dan pengalaman mereka. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dirancang sesuai dengan fokus penelitian, sehingga memungkinkan diperolehnya data yang relevan dari setiap responden.

2. Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen pendukung seperti laporan, data arsip, maupun informasi resmi yang relevan. Dalam konteks penelitian ini, penulis memanfaatkan dokumen dari BAZNAS Kota Bandar Lampung sebagai sumber data sekunder yang dapat memperkuat hasil analisis dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner.

3.7.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus memiliki skala yang jelas. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner.

Oleh karena itu, skala pengukuran yang diterapkan adalah skala Likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok mengenai fenomena sosial.

Adapaun alternative pilihannya dari angka 1 sampai 5 dengan bobot skor, yaitu:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Netral (N)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skala yang digunakan bersifat positif karena disusun berdasarkan skala Likert dengan rentang nilai 1 hingga 5, di mana angka yang lebih tinggi menunjukkan tingkat persetujuan yang lebih kuat terhadap pernyataan. Nilai 5 (Sangat Setuju) mengindikasikan sikap atau minat yang sangat tinggi, sedangkan nilai 1 (Sangat Tidak Setuju) menunjukkan tingkat persetujuan yang sangat rendah.

3.8 Validitas dan Reliabilitas Instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan proses untuk menilai sejauh mana suatu kuesioner mampu mengukur dengan tepat apa yang seharusnya diukur (Arifin et al., 2020). Pemeriksaan validitas digunakan untuk menentukan apakah setiap butir pertanyaan dalam suatu instrumen sesuai dan tepat dalam merepresentasikan variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 25, dengan fokus pada nilai dalam kolom korelasi total item yang telah dikoreksi.

Pengujian signifikansi dilakukan pada tingkat kepercayaan 0,05 dengan uji dua arah. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai korelasi (r hitung) bersifat positif dan lebih besar dari r tabel. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka item tersebut dianggap tidak valid. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan data dari responden uji coba, yaitu sekelompok kecil responden yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi target penelitian.

Responden dalam uji coba ini sebanyak 30 responden, agar hasil korelasi item lebih stabil secara statistik dan uji validitas lebih dapat diandalkan. Responden ini dipilih untuk mengisi kuesioner sebelum penyebaran secara luas dilakukan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan dalam instrumen dapat dipahami dengan baik dan benar-benar mengukur aspek yang dimaksud. Hasil dari responden uji coba ini menjadi dasar dalam menentukan butir-butir pertanyaan yang layak digunakan dalam pengumpulan data utama.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengacu pada sejauh mana suatu instrumen penelitian menunjukkan tingkat konsistensi atau keandalan. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan memberikan pertanyaan serupa pada nomor yang berbeda, atau dengan menilai konsistensi antarpertanyaan melalui korelasi.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach Alpha*, yang sesuai untuk data berskala interval. Suatu instrumen atau variabel dianggap reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan lebih besar dari 0,60 (Sujarweni, 2015).

Tabel 3.2 Kriteria Uji Reliabilitas

Nilai Cronbach's Alpha	Kriteria Reliabilitas
0,000 – 0,200	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang (cukup)
0,600 – 0,799	Tinggi
0,800 – 1,000	Sangat kuat (Tinggi)

Sumber: Arikunto, 2013

3.9 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis yang dimaksud bertujuan untuk mengkaji keterkaitan dengan pengujian hipotesis penelitian yang telah dirumuskan. Kegiatan analisis data mencakup pengelompokan data berdasarkan variabel dan karakteristik responden,

penyusunan data dalam bentuk tabel, serta perhitungan yang diperlukan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan, dengan menyajikan data sesuai dengan masing-masing rumusan masalah berdasarkan seluruh responden.

3.9.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengevaluasi kemungkinan adanya pelanggaran terhadap asumsi dasar dalam model regresi yang diterapkan dalam penelitian ini.

a. Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam model regresi, baik variabel dependen maupun independen, berdistribusi secara normal. Jika data berdistribusi normal, maka penyebaran data akan mengikuti pola garis diagonal pada grafik normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi apakah terdapat hubungan atau korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varian residual antar pengamatan dalam model regresi. Jika varian residual tetap atau konsisten, maka disebut homoskedastisitas. Sebaliknya, jika varian tidak sama, maka terjadi heteroskedastisitas.

3.9.2 Uji Ketepatan Model

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui berapa besar persentase pengaruh antara variabel bebas (x_1, x_2) Terhadap variabel terikat (y). Jika (R^2) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa kemampuan menjelaskan variabel bebas (x_1, x_2) adalah besar terhadap variabel terikat (y). Hal ini

berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika (R^2) semakin kecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel (x_1, x_2) terhadap Variabel terikat (y) semakin kecil.

Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

b. Uji Parsial (Uji-t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individu berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen.

Dalam uji ini menggunakan hipotesis sebagai berikut:

1. Kebijakan pelayanan (x_{11}) terhadap minat membayar zakat:

- H_{01} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kebijakan pelayan terhadap minat membayar zakat.
- H_{a1} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kebijakan pelayan terhadap minat membayar zakat.

2. *Trust* (x_2) terhadap minat membayar zakat:

- H_{02} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap minat membayar zakat.
- H_{a2} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap minat membayar zakat.

Tingkat kepercayaan 95%, $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusan uji t, yaitu:

1. Apabila nilai signifikansi (sig) kurang dari 0,05 atau nilai t hitung melebihi nilai t tabel, maka hipotesis alternatif (H_1) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel x terhadap variabel y .

2. Jika nilai signifikansi (sig) lebih besar dari 0,05 atau nilai t hitung kurang dari nilai t tabel, maka hipotesis alternatif (H1) ditolak dan hipotesis nol (H0) diterima, menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh dari variabel x terhadap variabel y .

Rumus yang digunakan:

$$t_{\text{tabel}} = t(\alpha/2 : n - k - 1)$$

Keterangan:

α = Tingkat kepercayaan = 0,05

n = Jumlah sampel

k = Jumlah Variabel

c. Uji Simultan (Uji-F)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen di dalam model secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen yang digunakan perumusan hipotesis pada Uji-F adalah:

H0: menyatakan bahwa secara bersama-sama tidak ada hubungan positif dan signifikan antara variabel independen (x_1, x_2) dan variabel dependen (y).

H1: artinya secara bersama-sama terdapat hubungan positif dan signifikan dari variabel independen (x_1, x_2) terhadap variabel dependen (y).

Kriteria uji adalah jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ misalnya pada tingkat signifikan 10%, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak (rejected), artinya variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ misalnya pada tingkat signifikan 10%, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 tidak ditolak (not rejected), artinya variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

3.9.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan antara variabel dependen (minat) dengan variabel independen (kebijakan pelayan dan kepercayaan), serta untuk menilai sejauh mana besaran dan arah tanda variabel-variabel independennya terhadap variabel dependen.

Secara umum, bentuk persamaan regresi berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e$$

Keterangan:

y = Minat

e = Standart Error

a = Konstanta

x_1 = Kebijakan Pelayanan

x_2 = *Trust*

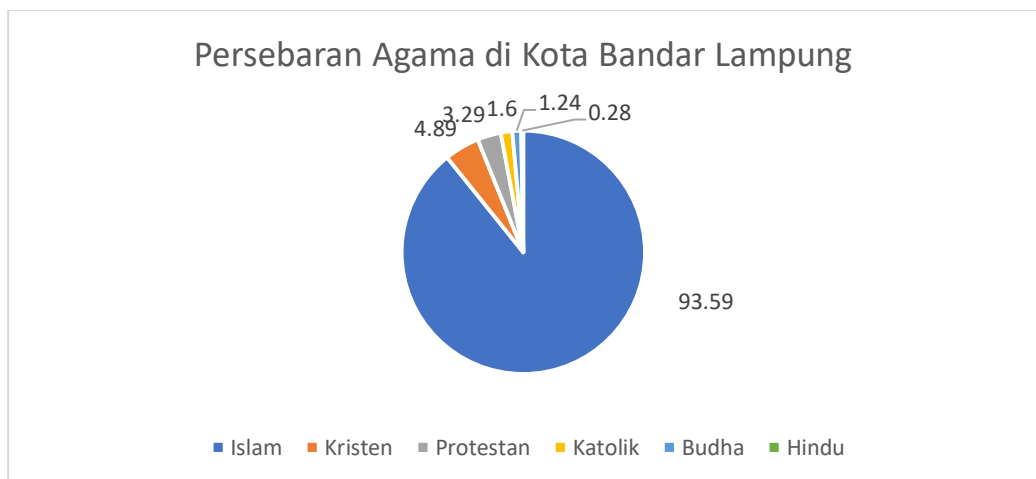
b_1 = Koefisien regresi variable Kebijakan Pelayanan

b_2 = Koefisien regresi variable *Trust*

IV. Gambaran Umum

4.1 Kota Bandar Lampung

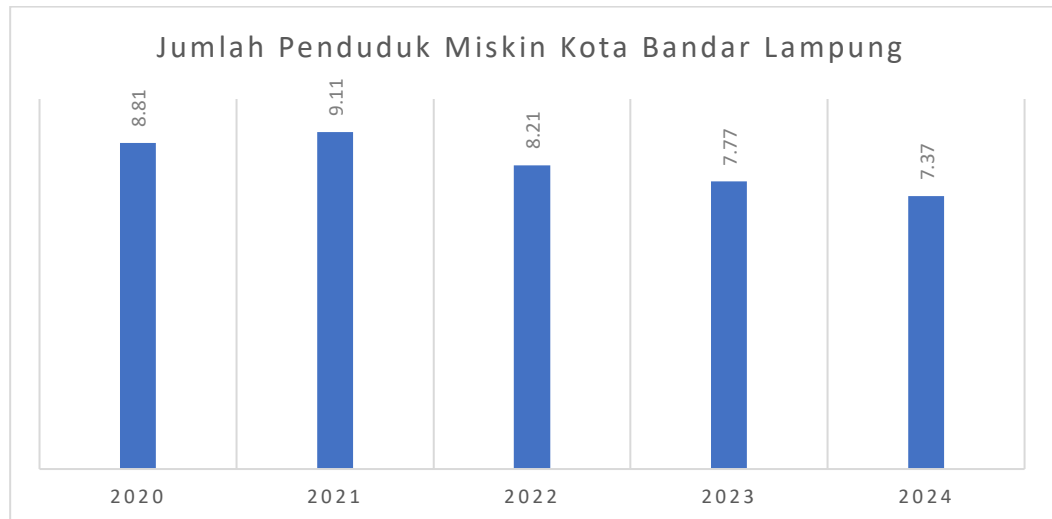
Kota Bandar Lampung merupakan Ibu Kota Provinsi Lampung yang memiliki peran strategis sebagai pusat pemerintahan, sosial, pendidikan, budaya, dan perekonomian di wilayah selatan Pulau Sumatera. Kota Bandar Lampung memiliki luas wilayah sebesar 197,22 km² yang terdiri dari 20 kecamatan dan 126 kelurahan, kota ini juga menjadi jalur penghubung penting antara Pulau Sumatera dan Pulau Jawa. Sebagai gambaran kondisi sosial masyarakat Kota Bandar Lampung, data berikut menyajikan komposisi penduduk berdasarkan agama menurut Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung.



Gambar 4.1 Persebaran Agama di Kota Bandar Lampung
Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung (2024)

Berdasarkan data BPS Kota Bandar Lampung, komposisi penduduk Kota Bandar Lampung didominasi oleh pemeluk agama Islam sebesar 93,59%, sementara sisanya terdiri dari Kristen, Protestan, Katolik, Buddha, dan Hindu. Tingginya

persentase penduduk Muslim tersebut memberikan peluang besar dalam optimalisasi kewajiban zakat maal sebagai instrumen distribusi kekayaan dan pemberdayaan ekonomi umat. Di sisi lain, kondisi sosial ekonomi masyarakat juga tercermin dari angka kemiskinan yang masih perlu menjadi perhatian.



Gambar 4.2 Jumlah Penduduk Miskin Kota Bandar Lampung Tahun 2020 - 2024
Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung (2024)

Berdasarkan data BPS Kota Bandar Lampung tahun 2024, terdapat sekitar 83,88 ribu jiwa penduduk yang tergolong miskin, atau sekitar 7,37% dari total populasi. Walaupun secara umum angka kemiskinan menunjukkan penurunan dari tahun ke tahun, jumlah ini tetap mencerminkan adanya kelompok masyarakat yang membutuhkan perhatian. Dalam konteks ini, zakat maal memiliki potensi besar sebagai salah satu solusi dalam mengurangi kesenjangan sosial. Apabila dikelola dengan baik melalui lembaga resmi seperti BAZNAS, zakat maal dapat menjadi sarana efektif untuk membantu masyarakat yang membutuhkan. Oleh karena itu, mendorong masyarakat agar lebih tertarik dan percaya untuk menyalurkan zakat melalui lembaga resmi sangat penting dalam rangka mendukung upaya penanggulangan kemiskinan secara berkelanjutan.

4.2 BAZNAS Kota Bandar Lampung

4.2.1 Deskripsi BAZNAS Kota Bandar Lampung

BAZNAS Kota Bandar Lampung merupakan lembaga resmi yang dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua BAZNAS Pusat Nomor 8 Tahun 2017, dengan mandat untuk mengelola dana zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) secara profesional di wilayah Kota Bandar Lampung. Lembaga ini berstatus sebagai badan amil zakat milik pemerintah yang bersifat non-struktural dan berada di bawah koordinasi langsung BAZNAS RI serta Pemerintah Daerah. Dalam operasionalnya, BAZNAS Kota Bandar Lampung berperan aktif dalam pengumpulan, pengelolaan, dan pendistribusian dana umat untuk mendukung program-program sosial dan pemberdayaan masyarakat.

Visi BAZNAS Kota Bandar Lampung adalah “Menjadi lembaga utama menyejahterakan umat”, BAZNAS Kota Bandar Lampung menjalankan sembilan misi utama. Misi tersebut mencakup penguatan lembaga, peningkatan literasi dan penghimpunan ZIS, digitalisasi tata kelola zakat, serta peningkatan profesionalisme para amil. Selain itu, BAZNAS juga mendorong sinergi dengan berbagai pihak serta membangun hubungan yang erat antara para muzakki (pemberi zakat) dan mustahik (penerima zakat), sehingga lembaga ini dapat menjadi rujukan dalam pengelolaan zakat di tingkat nasional.

BAZNAS Kota Bandar Lampung mengembangkan berbagai program unggulan di sejumlah bidang seperti sosial, pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan keagamaan. Program "Bandar Lampung Cerdas" memberikan dukungan pendidikan bagi anak-anak yatim dan pelajar kurang mampu, sedangkan "Bandar Lampung Sehat" membantu mustahik yang membutuhkan layanan kesehatan. Selain itu, program pemberdayaan ekonomi melalui pelatihan dan modal usaha, serta kegiatan keagamaan seperti pembagian Al-Qur'an dan santunan yatim, turut menjadi bagian dari kontribusi nyata lembaga ini. Hingga awal 2025, BAZNAS telah berhasil menghimpun dana miliaran rupiah dan

menyalurkan bantuan dalam bentuk sembako, menunjukkan dedikasinya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4.2.2 Letak Geografis BAZNAS Kota Bandar Lampung

Kantor BAZNAS Kota Bandar Lampung berada di Jl. Basuki Rahmat No. 26, Kelurahan Sumur Putri, Kecamatan Teluk Betung Selatan. Batasan geografisnya adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Barat terdapat permukiman warga serta akses jalan menuju Kelurahan Way Laga
- b. Sebelah Timur langsung berbatasan dengan deretan bangunan komersial dan jalur yang mengarah ke kawasan Campang Raya
- c. Di Sebelah Utara, bersebelahan dengan area perkantoran dan fasilitas umum sepanjang Jalan Basuki Rahmat
- d. Sementara di Selatan, berbatasan dengan rumah-rumah warga dan ruas jalan yang mengarah ke pesisir Teluk Betung.

Kantor zakat yang berada di pusat aktivitas masyarakat memudahkan akses bagi warga dalam menyalurkan zakat. Lokasi strategis ini membantu menjangkau berbagai kalangan secara luas dan efisien, serta mendorong partisipasi masyarakat. Selain mempermudah secara geografis, keberadaannya juga memperkuat kepercayaan dan membentuk kesadaran berzakat melalui lembaga resmi.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari rumusan masalah yang diajukan, analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kebijakan pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat membayar zakat maal di BAZNAS Kota Bandar Lampung, yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 2,750 dan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$. Variabel ini memiliki beberapa indikator yang signifikan dan berpengaruh positif terhadap variabel y , yakni profesionalisme dan akuntabilitas (dengan nilai signifikansi di bawah 0,05). Namun, terdapat juga indikator dengan pengaruh negatif atau tidak signifikan seperti penghargaan. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh x_1 terhadap y tidak merata pada setiap indikator dan perlu fokus pada indikator yang berkontribusi positif dan signifikan.
2. *Trust* (kepercayaan) juga berpengaruh signifikan terhadap minat membayar zakat maal di BAZNAS Kota Bandar Lampung, dengan nilai t hitung sebesar 2,757 dan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$. Dalam variabel *Trust* (x_2) terdapat indikator yang memiliki pengaruh positif dan signifikan yakni keterbukaan dan kejujuran. Namun, beberapa indikator lain dalam variabel *trust* memiliki pengaruh yang kurang kuat atau tidak signifikan. Ini menandakan bahwa meskipun *trust* penting, faktor-faktor lain di luar *trust* juga memengaruhi minat membayar zakat, dan upaya peningkatan perlu lebih difokuskan pada indikator *trust* yang berpengaruh positif dan signifikan.

3. Kebijakan pelayanan dan *trust* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat membayar zakat maal, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 30,623 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, variabel Kebijakan Pelayanan (x_1) dan *Trust* (x_2) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap minat membayar zakat maal melalui lembaga (y), dengan koefisien determinasi sebesar 0,387 atau 38,7%. Artinya, kedua variabel ini mampu menjelaskan sekitar 38,7% variasi minat membayar zakat maal, sisanya yaitu sekitar 61,3%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kedua variabel tersebut.

6.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa indikator profesionalisme dari variabel kebijakan pelayanan (x_1) dan indikator kejujuran dari variabel *trust* (x_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat membayar zakat maal melalui BAZNAS Kota Bandar Lampung (y). Namun, terdapat beberapa indikator lain yang pengaruhnya kurang signifikan yakni keterbukaan dan penghargaan, yang berpotensi menurunkan minat muzakki. Untuk itu, bagi BAZNAS Kota Bandar Lampung sebaiknya perlu terus meningkatkan profesionalisme kepada petugas amil agar minat membayar zakat melalui BAZNAS terus meningkat. Selain itu, penting bagi BAZNAS menjalin kerjasama strategis dengan pemerintah, atau komunitas terkait guna memperluas sosialisasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menyalurkan zakat melalui BAZNAS Kota Bandar Lampung.
2. Peneliti berharap, untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan melakukan penambahan, perubahan, dan modifikasi variabel. Hal ini penting karena masih terdapat variabel lain yang berpotensi memengaruhi minat muzakki dalam membayar zakat maal melalui BAZNAS Kota Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiatma, T., Harahap, T. K., Hendrayady, A., Anto, R. P., Purwanti, P., Mariam, I., Ainurrahmah, Y., & Tui, F. P. (2023). *Manajemen pelayanan publik: Teori dan praktik*. Tahta Media Group. <https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/index>
- Arifin, R., Diharto, A. K., Wijayanti, F. L., Yoga, I., Narulitasari, D., & Aligarh, F. (2020). *Modul Praktikum Modul Praktikum Statistik*. In CHU Media.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Amil Zakat Nasional. (2022, April 6). *Tingkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan zakat, BAZNAS dan Ombudsman jalin kerja sama*. BAZNAS RI.
- BAZNAS RI. (2025). *Public Expose BAZNAS: Kinerja Pengelolaan Zakat Nasional Berdasarkan IZN Semakin Membaik*.
- Cresswell, J. (2015). *Riset Pendidikan: Perencanaan, Pelaksanaan, dan Evaluasi Riset Kualitatif & Kuantitatif*. Diterjemahkan dari Bahasa Inggris oleh Helly Prajitno Soetjipto dan Sri Mulyantini Soetjipto. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Gunawan. (2020). *Sosiologi Agama: Memahami Teori Dan Pendekatan*. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Hamid, A., Sultraeni, W., Fitriadi, F., Murwani, R., Rahmah, P., Minarti, A., & Surianti, S. (2023). *Analisis Pengelolaan Dana Zakat Untuk Peningkatan Ekonomi Masyarakat di Kota Kendari*. *Jurnal Ilmiah METANSI “Manajemen Dan Akutansi,”* 12(2). <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/jbk/article/view/3831/2113>
- Haryanto, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Motor Hidup Baru Demak)*. 2507(Febuary), 1–9.
- Hastari, A. S. (2023). *Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan dan Pendapatan Terhadap Minat Masyarakat Dalam Membayar Zakat Maal*. <https://repository.uinsi.ac.id/handle/123456789/3523>

- Hayatika, A. H., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021). *Manajemen Pengumpulan, Pendistribusian, dan Penggunaan Dana Zakat oleh Badan Amil Zakat Nasional sebagai Upaya Peningkatan Pemberdayaan Ekonomi Umat*. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2). <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.438>
- Johny Killis. (1988). *Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat*.
- Karimah, H. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Membayar Zakat Profesi Pada Baznas Kabupaten Tapin*. *Inovasi Pembangunan : Jurnal Kelitbangan*, 10(03), 293. <https://doi.org/10.35450/jip.v10i03.319>
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Joane, V. M. (2020). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado*. *Productivity*, 1(4), 355–360.
- Nurhasanah, S., & Sobandi, A. (2016). *Minat Belajar Sebagai Determinan Hasil Belajar Siswa*. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 128. <https://doi.org/10.17509/jpm.v1i1.3264>
- Nurhasanah, S., & Suryani, S. (2018). *Maksimalisasi Potensi Zakat Melalui Peningkatan Kesadaran Masyarakat*. *JEBI (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 3(2), 185. <https://doi.org/10.15548/jebi.v3i2.177>
- Pakpahan, D. R., & Fadli, A. (2021). *Pengaruh pelayanan, promosi dan kepercayaan terhadap minat membayar zakat pada BAZNAS Sumut*. *Jurnal Ekuivalensi (Jurnal Ekonomi Bisnis)*, 7(2). <https://doi.org/10.51158/ekuivalensi.v7i2.498>
- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 164.
- Ridoanto, T., Mislinawati, & Triaudi, G. (2020). *Kepuasan Konsumen*. In *Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*. [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf)
- Rochmah, S. (2013). *Kebijakan pelayanan*. Malang: UB Press.
- Sujarweni, V. W. (2015). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka baru press.
- Sujarweni, V. W. (2022). *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi: Pendekatan kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, V. W. (2019). *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumaningrum, P. D., & Fithria, A. (2023). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Membayar Zakat di BAZNAS Banjarnegara*. *Jihbiz : Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 7(1). <https://doi.org/10.33379/jihbiz.v7i1.2233>
- Surokim, (2016). *Riset Komunikasi, Strategi Praktis Bagi Peneliti Pemula*. Madura: Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi, FISIB-UTM & AspiKom Jawa.

- Tjiptono, F. (1996). *Service, Quality and Satisfaction* (edisi kedua). Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyu. (2017). *Kamus sosiologi*. Victory Inti Cipta.
- Warsah, I., & Daheri, M. (2021). *Psikologi Suatu Pengantar*. In *Tunas Gemilang Press*.
- Zaharah, R., Faizal, L., Hermanto, A., Fauzi, M. Y., & Santoso, R. (2024). *Analisis Hukum Ekonomi Syari'ah terhadap Mekanisme Fundraising Dana Zakat Melalui Bank Konvensional pada BAZNAS Kota Bandar Lampung*. *ADZKIYA : Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 12(1).
- Zahrah, F. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Citra Lembaga terhadap Keputusan Membayar Zakat Profesi pada Social trust Fund*. Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.