

## THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, KNOWLEDGE AND TRUST ON THE DECISION OF MUZAKKI IN PAYING ZAKAT IN AMIL ZAKAT INSTITUTE OF NURUL FIKRI ZAKAT CENTER AREA SAMPIT AREA

Siti Aisyah<sup>1</sup>, Bambang Sutejo<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Business, Darwan Ali University, Sampit, Indonesian  
email: [sitiaisyahh18@gmail.com](mailto:sitiaisyahh18@gmail.com)

<sup>2</sup>Faculty of Business, Darwan Ali University, Sampit, Indonesian

*History of Article : received February 2020, accepted February 2020, published maret 2020*

---

**Abstract** - This study aims to examine the effect of the influence of service quality, knowledge and trust on Muzakki's decision to pay zakat at the Amil Zakat Institution Nurul Fikri Zakat Center Sampit Area.

Data was collected through questionnaires with 100 respondents from muzakki who paid zakat at Nurul Fikri Zakat Center Sampit Area. The sampling method and technique used is the Non-Probability Sampling Method and uses accidental sampling technique.

T test to test and prove the research hypothesis. The results of the t test analysis showed that the service quality variable did not significantly influence Muzakki's decision to pay zakat at the Amil Zakat Institution Nurul Fikri Zakat Center Sampit Area, as evidenced by a regression value of 0.131 and a calculated value of 0.545 with a significance level of 0.587. Knowledge variable does not significantly influence the decision to pay Zakat at the Amil Zakat Institution Nurul Fikri Zakat Center Sampit Area, which proves with a regression value of 0.015 and a calculated value of 0.192 with a significant level of 0.848. The Trust variable has a significant positive effect on the decision to pay Zakat at the Amil Zakat Institution Nurul Fikri Zakat Center Sampit Area, which proves with a regression value of 0.273 and a calculated value of 3.422 with a significant level of 0.001.

**Keywords:** Service Quality, Knowledge, Trust and Decision of Muzakki

---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MUZAKKI DALAM MEMBAYAR ZAKAT DI LEMBAGA AMIL ZAKAT NURUL FIKRI ZAKAT CENTER AREA SAMPIT

Siti Aisyah<sup>1</sup>, Bambang Sutejo<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Bisnis, Universitas Darwan Ali, Sampit, Kalimantan Tengah, Indonesia  
email: [sitiaisyahh18@gmail.com](mailto:sitiaisyahh18@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Bisnis, Universitas Darwan Ali, Sampit, Kalimantan Tengah, Indonesia

---

**Abstrak** - Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Muzakki dalam Membayar Zakat Di Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dari muzakki yang membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit. Metode dan Teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah Metode Non-Probability Sampling dan menggunakan teknik pengambilan sampel accidental sampling.

Uji t untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian. Hasil analisis uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan Muzakki dalam Membayar Zakat Di Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit, yang dibuktikan dengan nilai regresi 0,131 dan nilai t hitung sebesar 0,545 dengan taraf signifikan 0,587. Variabel pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan keputusan Membayar Zakat Di Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit, yang membuktikan dengan nilai regresi 0,015 dan nilai t hitung sebesar 0,192 dengan taraf signifikan 0,848. Variabel Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan keputusan Membayar Zakat Di Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit, yang membuktikan dengan nilai regresi 0,273 dan nilai t hitung sebesar 3,422 dengan taraf signifikan 0,001.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, Kepercayaan dan Keputusan Muzakki

---

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Zakat merupakan salah satu kewajiban ibadah yang wajib ditunaikan bagi umat Islam.

Zakat merupakan sejumlah harta yang wajib dibayarkan ketika telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan dan disalurkan kepada orang yang berhak menerimanya. Zakat

dapat berperan sebagai meringankan kemiskinan atau dapat menstabilkan perekonomian masyarakat.

Lembaga Amil Zakat merupakan lembaga jasa yang dibentuk oleh masyarakat dalam mengelola zakat serta mengatur distribusi zakat yang bergerak di bidang sosial, dakwah, dan pendidikan. Dalam UU No. 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat dimana zakat mempunyai tujuan yaitu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam mengelola zakat dan memaksimalkan manfaat untuk kesejahteraan mustahik atau penerima zakat serta dapat menanggulangi kemiskinan.

Berdasarkan data pusat kajian Strategis Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) menunjukkan zakat di Indonesia masih minim pada tahun 2016. Jumlah ini hanya 1% dari potensi zakat di Indonesia sebesar Rp. 217.000.000.000-

Dapat dilihat dari artikel tersebut bahwa minat masyarakat untuk memutuskan membayar zakat di Lembaga Amil Zakat masih rendah karena minimnya pengetahuan masyarakat membayar zakat di tempat yang formal serta masyarakat kurang mempercayai lembaga tersebut. Oleh karena itu, LAZ (Lembaga Amil Zakat) mengoptimalkan kualitas pelayanan dari profesionalisme dari kinerja amil (karyawan) agar muzakki percaya dengan lembaga tersebut kemudian memutuskan untuk membayar di lembaga amil zakat. Fungsi lembaga amil zakat yaitu dapat mempermudah masyarakat untuk membayar zakat serta penyaluran dana zakat tersebut dapat tersalurkan sesuai dengan ketentuan Islam bagi mereka yang berhak menerima dana zakat tersebut. Salah satu cara menciptakan keunggulan kompetitif yaitu dengan meningkatkan pelayanan yang baik kepada muzakki. Pelayanan muzakki bukan hanya sekedar keunggulan kompetitif saja, pelayanan muzakki merupakan hal yang paling penting dalam suatu lembaga amil zakat untuk mendapatkan citra yang baik di mata muzakki. Pelayanan yang baik dapat memberikan kenyamanan kepada muzakki sehingga dapat mempengaruhi pertumbuhan lembaga amil

zakat tersebut.

Di Kalimantan Tengah telah terbentuk Lembaga Amil Zakat yang berdiri sejak tahun 2011 di Palangka Raya yaitu Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center yang bernaung dibawah Yayasan Nurul Fikri, kemudian pada tahun 2013 LAZ Nurul Fikri Zakat Center membuka cabang di Kota Sampit. LAZ Nurul Fikri Zakat Center telah resmi terdaftar di BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional) pada tahun 2017 karena telah memenuhi syarat-syarat tertentu seperti memiliki data muzakki dan mustahik, berbadan hukum, memiliki program kerja serta melampirkan surat pernyataan untuk diaudit oleh BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional). Masyarakat kota Sampit khususnya umat Muslim sebaiknya menyalurkan zakatnya di Lembaga yang sudah resmi salah satunya yaitu Lembaga Nurul Fikri Zakat Center karena lembaga tersebut sudah resmi terdaftar di BAZNAS dan sistem pengelolaan zakatnya serta penyalurannya sudah terstruktur. Berikut merupakan tabel pengumpulan donasi Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Cabang Sampit dari tahun 2015 – 2017.

Penghimpunan Donasi Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit

**Tabel 1.1**

No	Tahun	Jumlah donasi
1	2015	Rp. 693.811.024
2	2016	Rp. 1.508.520.558
3	2017	Rp. 1.299.687.030

Sumber : Laporan Keuangan NF Zakat Center Sampit

Berdasarkan dari tabel 1.1 diatas menunjukkan penghimpunan donasi mengalami naik turun. Pada tahun 2016 penghimpunan donasi mengalami kenaikan sebanyak 117% sedangkan pada tahun 2017 tingkat penghimpunan donasinya menjadi turun sebesar 86%. Untuk persentase penyaluran 70% disalurkan untuk mustahik atau penerima manfaat yang kurang mampu dan 30% untuk operasional lembaga. Berdasarkan dari laporan keuangan tersebut pada tahun 2016 – 2017 penghimpunan dana cenderung mengalami

penurunan diduga ada beberapa faktor penyebabnya yaitu kurangnya pengetahuan muzakki terhadap LAZ NF Zakat Center, pelayanannya selama ini belum maksimal, serta rendahnya kepercayaan muzakki dalam membayar zakat di lembaga amil zakat. Lembaga amil zakat yang amanah dan bertanggung jawab akan menyebabkan masyarakat percaya dan menyalurkan zakatnya di lembaga tersebut.

Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan, ukuran pengetahuan muzakki mengenai zakat serta kepercayaan yang diberikan oleh muzakki kepada lembaga amil zakat NF Zakat Center Area Sampit dalam mempengaruhi keputusan membayar zakat di NF Zakat Center Area Sampit dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN ZAKAT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT DI LEMBAGA AMIL ZAKAT NURUL FIKRI ZAKAT CENTER AREA SAMPIT"

#### **Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan muzakki membayar zakat di lembaga amil zakat?
2. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan keputusan muzakki membayar zakat di lembaga amil zakat?
3. Apakah kepercayaan muzakki berpengaruh terhadap keputusan muzakki membayar zakat di lembaga amil zakat?

#### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan muzakki membayar zakat di lembaga amil zakat?
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap keputusan muzakki membayar zakat di lembaga amil zakat?
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan muzakki terhadap

keputusan muzakki membayar zakat di lembaga amil zakat?

#### **Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Lembaga**

Memberikan informasi yang bermanfaat bagi Lembaga Amil Zakat NF Zakat Center untuk mengetahui variable mana yang paling berpengaruh terhadap muzakki dalam mengambil keputusan untuk membayar zakat di Lembaga NF Zakat Center dan juga menjadi bahan masukan untuk meningkatkan kinerja amil.

##### **2. Bagi Pembaca**

Dengan penelitian ini harapannya dapat menambahkan wawasan tentang teori ilmiah yang di dapatkan serta dapat diterapkan secara operasional di perusahaan.

##### **3. Bagi Peneliti**

Memberikan informasi serta sebagai bahan perbandingan untuk diteliti baik dalam sifat melanjutkan atau melengkap penelitian ini.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian merupakan rencana kegiatan yang dibuat oleh peneliti untuk memecahkan masalah. Sifat penelitian ini dikategorikan penelitian penjelasan, dimana penelitian ini hanya menjelaskan pengaruh melalui pengujian hipotesis. Rancangan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan untuk keakuratan data penelitian ini disajikan dalam tabel. Data diperoleh dari kuesioner yang disebar dan akan dihitung nilai statistiknya agar dapat memperoleh hasil.

#### **Populasi**

Menurut Sugiyono (2007) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya meliputi seluruh muzakki aktif yang membayar zakat di lembaga Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit.

#### **Sampel**

Sampel yang dapat diambil yaitu pendapat

dari Ferdinant dikutip dalam Hidayat (2015) yaitu pengambilan sampel dengan menggunakan pendekatan *tabachinik* dan *fidel* dimana jumlah dalam variabel penelitian ini dikalikan dengan 10-25. Jumlah variabel dalam penelitian ini ada empat. Sehingga jumlah sampel yang dibutuhkan berada pada kisaran 40-100, maka jumlah sampel yang dapat diambil yaitu sebanyak 100 responden.

Metode pengambilan sampel yang dilakukan yaitu dengan mengambil salah satu teknik nonprobability sampling yaitu *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2012) *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data. Pelaksanaan *Accidental Sampling* dalam penelitian ini muzakki yang sedang membayar zakat di NF Zakat Center Area Sampit. Pemberian data kuesioner pada muzakki dilakukan setelah muzakki selesai melakukan transaksi pembayaran zakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### ✚ Gambaran Umum Penelitian

#### 1. Profil Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit

Di Kalimantan Tengah telah terbentuk Lembaga Amil Zakat yang berdiri sejak tahun 2011 di Palangka Raya yaitu Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center yang bernaung dibawah Yayasan Nurul Fikri, kemudian pada tahun 2013 LAZ Nurul Fikri Zakat Center membuka cabang di Kota Sampit yang beralamatkan di Jl. A. Yani No. 32 Sampit. Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center merupakan lembaga amil zakat yang mengelola zakat, infak, shadaqah, serta dana sosial lainnya melalui program-program kemanusiaan dan pemberdayaan yang direalisasikan melalui 5 program utama yaitu bidang keagamaan, bidang pendidikan, bidang kesehatan, bidang ekonomi dan bidang sosial kemanusiaan. Nurul Fikri Zakat Center bernaung di bawah

Yayasan Nurul Fikri Palangka Raya dengan Legalitas sebagai berikut :

1. Rekomendasi BAZNAS Nomor:093/SET.BAZNAS/01.02/X/2017
2. SK Dirjen Bimas Islam Kemenag RI No. 941 Tahun 2017
3. Akta pendirian No. 20 Tanggal 17 Januari 2017 oleh R.A.Setiyo Hidayati,S dan SK Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : AHU00001115.AH.01.05.TAHUN.2017
4. Surat Keterangan Terdaftar pada Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan Republik Indonesia No : PEM-272/WPJ.209/KP.0303/2007

#### 2. Visi Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit

Terwujudnya masyarakat sadar zakat dalam rangka menciptakan kemandirian umat atas dasar nilai-nilai ukhuwah Islamiyah dengan tata kelola yang amanah dan professional.

#### 3. Misi NF Zakat Center

1. Mewujudkan masyarakat sadar dan gemar berzakat
2. Mewujudkan sinergi sumberdaya insani
3. Mewujudkan kemandirian manfaat
4. Mewujudkan lembaga pengelola zakat yang amanah dan profesional

### ✚ Hasil Uji Validitas

Menurut Ghozali, dalam Natalia (2016) Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner dengan menggunakan alat bantu program computer yaitu SPSS (*Statistical Package for the Social Sciens*) untuk windows versi 20. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Berikut adalah hasil uji validitas :

**Tabel 5.1**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan
X <sub>1</sub>	X1.1	0,781**	0,000	Valid
	X1.2	0,872**	0,000	Valid
	X1.3	0,601*	0,014	Valid
X <sub>2</sub>	X2.1	0,858**	0,000	Valid
	X2.2	0,865**	0,000	Valid
X <sub>3</sub>	X3.1	0,615*	0,011	Valid
	X3.2	0,730**	0,001	Valid
	X3.3	0,859**	0,000	Valid
Y	Y1.1	0,766**	0,001	Valid
	Y1.2	0,802**	0,000	Valid
	Y1.3	0,780**	0,000	Valid

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil tabel 5.1 di atas dilihat pada kolom signifikan yang menunjukkan nilai dari masing-masing variable tersebut kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pernyataan adalah valid.

#### Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indicator variabel. Butir kuesioner akan reliable atau andal jika jawaban dari responden pada kuesioner tersebut konsisten. Tingkat reliabilitas dengan método *Alpha Cronbach*. Variabel dikatakan reliable jika Alpha nya > 0,60

**Tabel 5.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,627	Reliabel
X <sub>2</sub>	0,654	Reliabel
X <sub>3</sub>	0,751	Reliabel
Y	0,655	Reliabel

Berdasarkan hasil tabel 5.2 menunjukkan variabel yang diteliti nilai *Cronbach's Alpha* berada diatas 0,60 sehingga seluruh variabel yang diteliti adalah reliabel dan dapat digunakan dalam tahapan analisis selanjutnya.

#### Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah muzakki yang membayar zakat di LAZ NF Zakat Center Area Sampit sebanyak 100 responden. Terdapat karakteristik responden yang dimasukkan dalam penelitian, yaitu berdasarkan umur dan pekerjaan muzakki untuk memudahkan dalam mengidentifikasi ciri-ciri responden. Berikut adalah bagian-bagian dari karakteristik responden muzakki yang membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center.

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 5.3**  
**Responden Berdasarkan Umur**

Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
< 20 tahun	12	12%
21 – 25	14	14%
25 – 30	36	36%
>30	38	38%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil table 5.3 di atas yang berdasarkan umur, terdiri dari 12 responden atau 12% berumur < 20 Tahun, 14 responden atau 14 % berumur 25–26 tahun, 36 responden atau 36% berumur 25 -30 Tahun dan 38 responden atau 38% berumur > 30 tahun .

#### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 5.4**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pegawai Negeri	27	27%
Karyawan Swasta	29	29%
Wiraswasta	28	28%
Lainnya	16	16%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil tabel 5.4 di atas yang berdasarkan pekerjaan, terdiri dari 27 responden atau 27% bekerja sebagai Pegawai Negeri, 29 responden atau 29% bekerja sebagai Karyawan Swasta, 28 responden atau 28% bekerja sebagai Wiraswasta dan lainnya sebanyak 16 responden atau 16%.

#### Uji Multikolinearitas

Dalam penelitian ini Teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi adalah melihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jikanilai VIF < 10 maka tidak terjadi gejala multikorelasi di antara variable bebas dan jika nilai VIF > 10 maka terjadi gejala multikorelasi di antara variable bebas.

**Tabel 5.13**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Collinearity statistic		Keterangan
		Tolerance	VIF	
1	X <sub>1</sub>	0,991	1,009	Non-Multikolinearitas
	X <sub>2</sub>	0,980	1,020	Non-Multikolinearitas
	X <sub>3</sub>	0,982	1,019	Non-Multikolinearitas
a. Dependent Variabel Y				

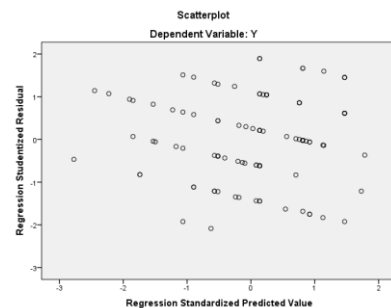
Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil tabel 5.18 dapat diketahui bahwa variabel (Kualitas Pelayanan) X<sub>1</sub> bebas multikol. Artinya, nilai VIF ini lebih kecil dari 10 (1,000<10). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikorelasi diantara variable bebas.

#### Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS v.20, maka hasil

uji heteroskedastisitas ditunjukkan pada gambar berikut :

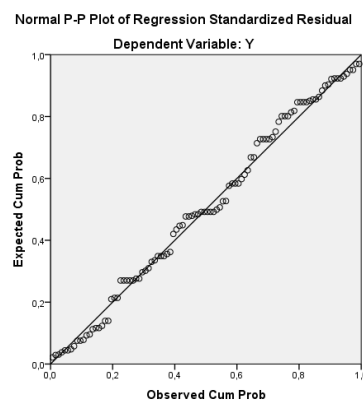


**Gambar 5.1**  
**uji heteroskedastisitas**

Berdasarkan pada gambar 5.1 di atas dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### Uji Normalitas

Uji Normalitas akan menguji data variable bebas (x) dan data variable terikat (y) pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS v.20, maka hasil uji heteroskedastisitas ditunjukkan pada gambar berikut :



**Gambar 5.2**  
**Uji Normalitas**

Dari gambar 5.2 di atas hasil dari uji normalitas menunjukkan bahwa

data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal grafik, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Dengan demikian, Uji Multikorelasi, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Normalitas dalam model regresi dapat dipenuhi dari model ini.

#### ✚ Analisis Regresi

Analisis regresi yang digunakan yaitu regresi linear berganda yang berfungsi untuk menguji seberapa besar pengaruh variable independent terhadap variable dependen, yaitu pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan, dan kepercayaan muzakki terhadap keputusan membayar zakat di lembaga NF Zakat Center Area Sampit.

**Tabel 5.14**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,812	,925		1,958	,053
X1	,131	,241	,053	,545	,587
X2	,015	,077	,019	,192	,848
X3	,273	,082	,323	3,322	,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer yang diolah

$$Y = 1,812 + 0,131X_1 + 0,015 X_2 + 0,273X_3 + e$$

Dengan :

a. Konstanta = 1,812

Nilai konstanta ini menunjukkan bahwa apabila tidak terjadi perubahan atau aktivitas pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), pengetahuan ( $X_2$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ), maka keputusan muzakki berada diposisi sebesar 1,812

b. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) = 0,131

Koefisien regresi ini menunjukkan angka 0,131 artinya ada peningkatan keputusan membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center apabila kualitas pelayanan ditingkatkan, namun

nilai signifikansinya diatas dari  $\alpha$  yaitu 0,587 maka dapat dikatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan tidak ada perubahan terhadap keputusan membayar zakat.

c. Pengetahuan ( $X_2$ ) = 0,015

Koefisien regresi ini menunjukkan angka 0,015 artinya ada peningkatan keputusan membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center apabila pengetahuan muzakki terhadap NF Zakat Center ditingkakan, namun nilai signifikansinya diatas dari  $\alpha$  yaitu 0,848 maka dapat dikatakan bahwa jika variabel pengetahuan tidak ada perubahan terhadap keputusan membayar zakat.

d. Kepercayaan ( $X_3$ ) = 0,273

Koefisien regresi ini menunjukkan angka 0,273 artinya ada peningkatan keputusan membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center apabila kepercayaan muzakki terhadap NF Zakat Center ditingkakan, namun nilai signifikansinya dibawah dari  $\alpha$  yaitu 0,001 maka dapat dikatakan bahwa jika variabel kepercayaan ada perubahan terhadap keputusan membayar zakat.

#### ✚ Uji Hipotesis

a. Variabel Kualitas Pelayanan

Ho :  $b_1 = 0$  : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center.

Ha :  $b_1 > 0$  : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh untuk variabel  $X_1$  (Kualitas Pelayanan) diperoleh nilai t hitung = 0,545 dengan tingkat signifikansi 0,587. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf 5%, yang berarti Ha ditolak dan Ho diterima. Dengan demikian, maka Hipotesis pertama ditolak.

b. Variabel Pengetahuan

Ho :  $b_2 = 0$  : Pengetahuan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center.

Ha :  $b_2 > 0$  : Pengetahuan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center.

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh untuk variabel  $X_2$  (Pengetahuan) diperoleh nilai t hitung = 0,192 dengan tingkat signifikansi 0,848. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf 5%, yang berarti Ha ditolak dan Ho diterima. Dengan demikian, maka Hipotesis kedua ditolak.

c. Variabel Kepercayaan

Ho :  $b_3 = 0$  : Kepercayaan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center.

Ha :  $b_3 > 0$  : Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center.

Hasil pengujian dengan SPSS diperoleh untuk variabel  $X_3$  (Kepercayaan) diperoleh nilai t hitung = 3,322 dengan tingkat signifikansi 0,001. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf 5%, yang berarti Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, maka Hipotesis ketiga diterima.

Dari hasil regresi linear berganda dan uji t pada tabel 5.14 menunjukkan bahwa koefisien regresi tersebut bertanda positif dan signifikan dan dua koefisien regresi tersebut tidak signifikan. Dari model regresi tersebut dapat dijelaskan lebih lanjut yakni sebagai berikut:

a. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan membayar zakat di

Nurul Fikri Zakat Center (Y) dengan nilai regresi 0,131 dan nilai t hitung = 0,545 dengan tingkat signifikansi 0,587.

b. Variabel Pengetahuan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center (Y) dengan nilai regresi 0,015 dan nilai t hitung = 0,192 dengan tingkat signifikansi 0,848.

c. Variabel Kepercayaan ( $X_3$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center (Y) dengan nilai regresi 0,273 dan nilai t hitung = 3,422 dengan tingkat signifikansi 0,001.

#### **Pembahasan Hasil Penelitian**

##### **a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Membayar Zakat**

Berdasarkan hasil dari uji t, Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit. Hasil tersebut berbanding terbalik dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kamaruddin (2015). Hasil tersebut juga tidak sesuai dengan hipotesis 1 yang telah diajukan, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka tidak ada pengaruh pada keputusan membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit sebab mau ramah atau tidak maka tidak dipertimbangkan dalam keputusan muzakki membayar zakat

##### **b. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Membayar Zakat**

Berdasarkan hasil dari uji t, Pengetahuan berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit. Hasil tersebut berbanding terbalik dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syafitri,dkk (2014). Hasil tersebut juga tidak sesuai dengan hipotesis 2 yang telah diajukan, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal



ini menunjukkan semakin muzakki memahami pengetahuan tentang lembaga maka tidak ada pengaruh terhadap keputusan membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit sebab muzakki membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit atas kemauan muzakki sendiri.

### c. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Membayar Zakat

Berdasarkan hasil dari uji t, Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit. Hasil tersebut sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abdussalam (2018). Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis 3 yang telah diajukan, bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini menunjukkan semakin baik kepercayaan muzakki yang diberikan oleh amil atau karyawan terhadap Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit maka keputusan membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit semakin meningkat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan, dan kepercayaan muzakki terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit adalah sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan membayar zakat di NF Zakat Center Area Sampit yang artinya ramah atau tidaknya pelayanan tidak dipertimbangkan dalam membayar zakat
2. Variabel Pengetahuan berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan membayar zakat di NF Zakat Center Area Sampit hal ini menunjukkan bahwa muzakki membayar zakat di Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit atas kemauan muzakki sendiri.
3. Variabel Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan

membayar zakat di NF Zakat Center Area Sampit hal ini menunjukkan bahwa keputusan membayar zakat di NF Zakat Center Area Sampit semakin meningkat.

### Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya akan lebih baik apabila dengan meneliti pengetahuan tentang lembaga dengan indikator yang lebih rinci dan jelas. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat meneliti lembaga amil zakat yang lain sehingga dapat menambah informasi yang dapat digali tentang pengetahuan muzakki apakah hasil yang didapat dalam penelitian ini sama dengan penelitian selanjutnya yang akan datang serta memilih variabel yang bisa dilakukan oleh peneliti selanjutnya.
2. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti permasalahan serupa dikembangkan lagi dengan menambahkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi keputusan muzakki, karena semakin banyak variabel independen kemungkinan memperbesar *adjusted R square* untuk menjelaskan informasi yang diungkapkan, mengingat dalam penelitian ini *adjusted R square* sangat rendah.
3. Sehubungan dengan variabel kualitas pelayanan, pengetahuan, dan kepercayaan disarankan agar LAZ NF Zakat Center Area Sampit agar dapat lebih meningkatkan kinerja lembaga-lembaganya.

Untuk LAZ NF Zakat Center Area Sampit disarankan agar news letter yang disebarkan kepada muzakki yang berisi informasi lengkap seperti mencantumkan laporan keuangan secara rinci serta kegiatan program-program yang sudah berjalan kemudian news letter disebarkan rutin tiap bulan agar muzakki selalu update mengetahui info terbaru tentang LAZ NF Zakat Center Area Sampit.

## REFERENSI

- Abdussalam, F. A. 2018. *Pengaruh Kepercayaan dan Motivasi terhadap Keputusan*

- Menempatkan dana Zakat untuk Dikelola Masjid (Studi Kasus Al Muhajirin Bukit Pamulang Indah).* Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Arifin, Gus. *Keutamaan Zakat, Infak, Sedekah Dilengkapi dengan Tinjauan dalam Fikih 4 Mazhab. Quanta*
- Asnawi, Nur dan Masyhuri. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran.* Malang : UIN Malang Press
- Daud, Denny. *Promosi dan Kualitas Layanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Pembiayaan pada PT. Bess Finance Manado.* Jurnal EMBA. Vol 1 No. 4. Desember. 2013
- Diana, S. M. 2017. *Pengaruh Pengetahuan, Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Bagi Hasil terhadap Keputusan Anggota Menabung di BMT Bina Umat Sejahtera Kalijambe.* Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Surakarta
- Ekowanti, Mas R.L. *Kemitraan dalam Otonomi Daerah.* Malang : Inteligencia Media. 2017
- Hamdani dan Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta : Salemba Empat. Ed. 2 2004. Hal 176-179.
- Hidayat, Akmal. 2015 *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembeli.* Skripsi. Universitas Darwan Ali Sampit.
- Kamruddin,dkk. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Berzakat Profesi dan Loyalitas Muzakki terhadap LAZ Rumah Zakat Kota Samarinda.* Jurnal Eksekutif. Vol 12. No.2. Desember 2015
- Maima, Rizka.. 2012. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Sikap Pelanggan dan Implikasinya terhadap Keputusan Pembelian Ulang (studi kasus pada CV. Mukti Manunggal Semarang).* Skripsi. Universitas Diponegoro
- Putri, A. L. 2017. *Pengaruh Atribuk Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (studi kasus pada KJKSBMT Dana Mulia Mangu).* Skripsi. IAIN Surakarta
- Rouf, M. A. 2011. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Membayar zakat di Runah Zakat Cabang Semarang.* Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Walisongo
- Sari, Elsi K. *Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf.* Jakarta : PT Grasindo. 2006
- Suntoyo, Drs. Danang. *Praktik Riset Perilaku Konsumen ( Teori, Kuesioner, Alat dan Data) .* Yogyakarta : CAPS. 2014. Hal 116-122
- Syafitri, D. M. *Pengaruh Pengetahuan Produk terhadap Keputusan menjadi donatur Baitul Mal Hidayatullah Cabang Kediri.* JESTT. Vol. 1 No. 2. Februari. 2014
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa.* Malang : Bayumedia Publishing. 2005
- Yunus, Muhammad. 2016. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Religiusitas dan Kontribusi terhadap Minat Pedagang Mengeluarkan Zakat di Baitul Mal (Studi Kasus pada Pedagang Pasar Los Lhokseumawe).* Tesis. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara