PENGARUH PENDAPATAN, CITRA LEMBAGA, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MEMBAYAR ZAKAT MAAL LAZ-UQ JOMBANG

Indri Aningsih

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

Email : indrianingsih@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dari Pendapatan, Citra Lembaga dan Kualitas Pelayanan terhadap minat membayar zakat maal melalui LAZ Ummul Quro di Jombang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi berganda. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 67 responden dengan teknik Random Sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pendapatan, Citra Lembaga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap minat membayar zakat maal di LAZ-UQ Jombang. Kemudian, pada Uji Simultan (serentak) Pendapatan, Citra Lembaga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap minat membayar zakat maal di LAZ-UQ Jombang.

Kata kunci : *Pendapatan, Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan dan Zakat Maal*

Abstract

The aim of this research is to know the effect of income, institutional image and service quality toward the interest of muzakki in paying zakat maal through LAZ Ummul Quro' in Jombang. This research applies quantitative approach with method multiple regression analysis. This research engaged 67 respondents as the samples with Random Sampling technique. The result indicates that the income, institutional image and service quality partially affects the interest in paying zakat maal at LAZ-UQ Jombang. Then, on simultaneous testing (simultaneously) income, institutional image and service quality variables affect the interest in paying zakat maal at LAZ-UQ Jombang.

Keywords: *Income, Institutional Image, Service Quality, and Zakat Maal*

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam / Muslim, Pemeluk agama islam sebanyak 207,2 juta jiwa atau 87,18% (BPS : 2010). Dimana Islam, zakat merupakan satu pilar dari Lima rukun Islam, Sehingga setiap seorang muslim memiliki kewajiban untuk menunaikan zakat dengan cara

mengeluarkan sebagian hartanya untuk diberikan kepada golongan yang berhak menerimanya. Zakat merupakan ibadah Malīyah Ijtima'īyah yaitu salah satu jenis ibadah yang berkaitan dengan sosial atau kemanusiaan, dalam Islam zakat digunakan sebagai salah satu strategi untuk mengentas kemiskinan serta mempersempit kesenjangan antara si kaya dan si miskin.

Perintah dalam membayar zakat bukan hanya ada dalam al Qur'an saja namun juga diatur dalam peraturan negara atau Undang-Undang, yaitu Undang-Undang no 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat yang menyebutkan bahwa zakat merupakan kewajiban yang harus dijalankan oleh seseorang atau badan usaha, yang kemudian diberikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan syariat Islam. Menurut Undang-Undang terdapat dua organisasi yang memiliki hak terkait masalah pengelolaan zakat, yang pertama adalah Badan Amil Zakat yang dikelola oleh Pemerintah sedangkan yang kedua dikelola oleh masyarakat yaitu Lembaga Amil Zakat. Pengelolaan zakat pada tahun 2017 mencapai 2,9% dari potensi dari zakat yaitu sebesar 217 triliun rupiah, walaupun terdapat perbedaan yang sangat signifikan antara potensi zakat dengan pengumpulan zakat (Databoks, 2017). Sedangkan menurut Canggih, Fikriyah dan Yasin (2017) menyatakan bahwa pada periode 2011 sampai 2015 telah terjadi gap yang sangat lebar antara potensi zakat di Indonesia dengan realisasi dari penghimpunan zakat di Indonesia.

Dilihat dari manfaat dan potensi dari zakat yang dapat dijadikan modal dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat menjadi lebih baik maka upaya pemerintah dalam pemberdayaan ekonomi rakyat direalisasikan melalui pengakomodasian dan kelembagaan zakat secara yuridis formal sehingga akan turut mendukung dalam penghimpunan maupun pemberdayaan zakat. Salah satu faktor yang mempengaruhi minat berzakat ialah Adanya anggapan bahwa harta yang dimiliki setiap orang merupakan hasil jerih payahnya sendiri, sehingga tidak perlu mengeluarkan zakat (Salmawati dan Fitri : 2018). Menurut Mufrani dalam Salmawati dan Fitri (2018), terdapat faktor lain yang dapat menyebabkan keengganan dari muzakki untuk membayar zakat maal melalui Lembaga Pengelola Zakat (LPZ) yaitu bentuk pelayanan yang diberikan oleh lembaga dalam memenuhi kebutuhan muzakki. Bentuk pelayanan dari lembaga dapat berupa sikap ramah tamah, sopan, mampu memberikan penjelasan terkait zakat dan turut mendoakan mereka. Selain itu, menurut Yazid (2017) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di Nurul Hayat cabang Jember. Untuk mengukur kualitas dari layanan yang diberikan oleh lembaga menggunakan Servqual (Service Quality) yang terdiri dari Tangibles (bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy /empati (Yazid : 2017).

Tujuan dari didirikannya BAZ maupun LAZ adalah sebagai sarana penyaluran dana ZISWAF agar dapat membantu masalah kemiskinan. Saat ini, sudah ada 16 Lembaga Amil Zakat terbaru yang telah mendapatkan izin dari Kemenag. Hal ini dilakukan dalam rangka mempermudah masyarakat dalam menyalurkan zakatnya. Enam Belas (16) LAZ tersebut meliputi sembilan Lembaga Amil Zakat yang berskala Nasional dan Lembaga Amil Zakat berskala Provinsi sejumlah tujuh. Jombang merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur yang dikenal dengan sebutan Kota Santri, karena banyaknya sekolah

pendidikan islam (Pondok Pesantren) diwilayahnya. Terdapat sekitar 42 Pondok pesantren di Jombang pada tahun 2017 (sumber : jombangkab.bps.go.id). Dengan adanya sekolah berbasis islam turut serta mempengaruhi penghimpunan zakat maal di LAZ Ummul Quro Jombang. Semakin tinggi pemahaman seseorang tentang kewajiban untuk mengeluarkan zakat maka akan mempengaruhi kesadarannya untuk melakukan kegiatan yang positif di jalan Allah. Selain itu, dengan adanya kerjasama yang terjalin antara LAZ Ummul Quro dengan berbagai Instansi akan sangat berdampak positif untuk kedepannya, salah satunya semakin berkembangnya atau semakin meningkatkan pendapatan zakat maal di LAZ Ummul Quro. Metode dan media untuk sosialisasi terkait program zakat sangat membantu kelancaran penghimpunan zakat, selain itu dengan adanya pembentukan UPZ di instansi-instansi merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan jumlah muzakki (Darmawati : 2009). Hal tersebut melatarbelakangi banyaknya didirikan Lembaga Pengelola Zakat di Jombang, saat ini telah berdiri empat Lembaga Amil Zakat di Kabupaten Jombang yaitu LAZ-UQ (Lembaga Amil Zakat Ummul Quro), Lazismu, Lazisnu dan Yatim Mandiri. LAZ-UQ (Lembaga Amil Zakat Ummul Quro) merupakan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Skala Kabupaten pertama yang ada di Jombang, didirikan pada tahun 2000. Kegiatannya meliputi pengelolaan dana zakat, dana sosial, dana wakaf dan dana kemanusiaan lainnya.

Berdasarkan laman resmi dari LAZ Ummul Quro yaitu www.lazuq.org, dapat diketahui bahwa LAZ Ummul Quro meraih Penghargaan Radar Mojokerto Award 2007 Bidang Sosial dan Kemasyarakatan. Perkembangan LAZ Ummul Quro saat ini dapat dikatakan mampu bersaing dengan Lembaga Amil Zakat lainnya, salah satu program LAZ Ummul Quro yang mengalami berkembang saat ini adalah program ZISWAF terutama zakat baik itu zakat maal atau lainnya. Selain itu, LAZ Ummul Quro mendapatkan respon yang positif dari masyarakat jombang, terbukti dari jumlah dana zakat yang telah terkumpul mencapai lebih dari 275 Juta, terdapat sekitar 5.458 mustahik yang telah menerima manfaat dari LAZ Ummul Quro dan pada tahun 2018, telah tercatat muzakki ZISWAF di LAZ Ummul Quro mencapai 3.984 (Empat ribu *muzakki*). Dengan adanya pencapaian dan penghargaan yang diraih oleh LAZ Ummul Quro dapat mengangkat Citra LAZ Ummul Quro sekaligus memiliki kualitas pelayanan yang memuaskan, sehingga dapat menarik banyak *Muzakki* agar bersedia menjadi donatur rutin di LAZ Ummul Quro.

Tingkat minat masyarakat untuk membayar zakat maal melalui LAZ Ummul Quro di Jombang dapat diketahui dengan memperhatikan faktor yang mempengaruhi minat membayar zakat maal. Seperti faktor pendapatan, citra lembaga dan kualitas pelayanan dengan demikian pendapatan citra lembaga dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menentukan minat masyarakat untuk membayar zakat maal. Penelitian ini merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Salmawati dan Fitri (2018) menyatakan bahwa tingkat pendapatan mempunyai pengaruh terhadap minat membayar zakat di Baitul Maal kota Banda Aceh. Sehingga, apabila terdapat kenaikan pada tingkat pendapatan maka minat *muzakki* dalam melaksanakan zakat akan ikut meningkat. Menurut Kiryanto dan Khasanah (2013), Pendapatan dari Individu yang lebih besar akan memberikan motivasi dalam kegiatan membayar zakat

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu: (1) Apakah terdapat pengaruh tingkat pendapatan terhadap minat membayar zakat maal melalui LAZ Ummul Quro di Jombang?; (2) Apakah terdapat pengaruh citra lembaga terhadap minat membayar zakat maal melalui LAZ Ummul Quro di Jombang?; (3) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat membayar zakat maal melalui LAZ Ummul Quro di Jombang?; (4) Apakah terdapat pengaruh tingkat pendapatan, citra lembaga dan kualitas pelayanan secara serentak terhadap minat membayar zakat maal melalui LAZ Ummul Quro di Jombang?.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda. Populasi dari penelitian ini adalah semua *muzakki* yang membayar zakat maal melalui LAZ Ummul Quro di Jombang yang berjumlah 196 *muzakki*, jumlah *muzakki* tersebut diketahui dari dokumen dari pihak LAZ Ummul Quro. Sampel yang digunakan berjumlah 67 responden yang diperoleh dari perhitungan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan:

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = *error level* (menggunakan 10%)

$$n = \frac{196}{1 + (196 \cdot 0,1^2)}$$
$$n = 66,22$$

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan cara diambil secara acak tanpa memperhatikan strata tertentu sehingga memberikan kesempatan yang sama bagi setiap responden.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data primer yang merupakan respon dari responden tentang pendapatan, citra lembaga, kualitas pelayanan dan minat membayar zakat maal yang didapatkan dari jawaban kuesioner yang telah disebar oleh peneliti sebanyak sampel yang diperlukan kepada *muzakki* di LAZ-UQ Jombang.

. Metode pengujian data dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji validitas, sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda serta menggunakan uji hipotesis signifikansi.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di LAZ Ummul Quro Jombang dengan responden penelitian *muzakki* dari LAZ Ummul Quro Jombang. Instrumen penelitian ini telah di uji validitas dan normalitas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial pendapatan, citra lembaga dan kualitas pelayanan terhadap minat membayar zakat maal dengan nilai sig. < 0,05 yaitu pendapatan sebesar 0,30, citra lembaga sig. sebesar 0,027 dan kualitas pelayanan dengan nilai sig 0,000. Selanjutnya, untuk uji simultan pendapatan, citra lembaga dan kualitas

pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap minat membayar zakat maal dengan nilai sig. sebesar 0,000.

Uji Parsial (Uji t)

Penelitian ini menggunakan Uji Parsial (Uji t) dengan skala likert (Sugiyono : 2017) sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji t

Model	Unstandardized		T	Sig.
	Coefficients			
	B	Std. Error		
(Constant)	4.532	2.421	1.872	.046
Pendapatan	.236	.099	1.147	.030
CitraLembaga	.216	.095	2.268	.027
KualitasPelayanan	.343	.078	4.389	.000

Berdasarkan tabel 1. Hasil Uji t, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pendapatan, citra lembaga dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap minat membayar zakat maal. Hal tersebut terjadi karena nilai dari sig. Pendapatan, citra lembaga dan kualitas pelayanan $< 0,05$.

Uji F (Simultan)

Penelitian ini menggunakan Uji Simultan (Uji F) dengan skala likert (Sugiyono : 2017) sebagai berikut :

Tabel 2 Uji F

Model	Sum of Squares	F	Sig.
Regression	215.531	48.319	.000 ^b
Residual	142.738		
Total	358.269		

Berdasarkan Tabel 2. Hasil Uji F, menunjukkan bahwa pendapatan, citra lembaga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap minat membayar zakat maal. Hal tersebut terjadi karena nilai dari sig. Pendapatan, citra lembaga dan kualitas pelayanan $< 0,05$ yaitu 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh pendapatan, citra lembaga dan kualitas pelayanan signifikan dan positif terhadap minat membayar zakat maal.

Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan korelasi berganda untuk menguji tiga variabel independen terhadap satu variabel dependen (Muhidin dan Maman : 2007).

Tabel 3. Uji R²

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.776 ^a	.602	.589	1.493

Berdasarkan Tabel 4. R², dapat dilihat bahwa analisis regresi berganda koefisiennya sebesar 0,602, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dalam penelitian ini. Diketahui maka dapat dikatakan signifikan karena lebih kecil dari 0,05. Disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pendapatan, citra lembaga dan kualitas pelayanan terhadap minat membayar zakat maal.

Pengaruh Pendapatan terhadap Minat Membayar Zakat Maal melalui LAZ Ummul Quro di Jombang

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pendapatan dengan minat membayar zakat maal. Hal ini, dapat diartikan bahwa tinggi rendahnya pendapatan *muzakki* mempengaruhi minat membayar zakat maal, pendapatan dan minat membayar zakat maal memiliki hubungan yang positif. Yang artinya apabila pendapatan mengalami peningkatan maka akan meningkatkan minat membayar zakat maal juga, begitupula sebaliknya apabila pendapatan mengalami penurunan maka akan menurunkan minat untuk membayar zakat maal. Namun, pada dasarnya masyarakat memiliki keinginan yang kuat untuk membayar zakat maal. Hal tersebut berdasarkan hasil jawaban dari kuesioner yang telah disebarkan kepada *muzakki* di LAZ Ummul Quro Jombang.

Penelitian ini relevan dengan penelitian Salmawati dan Fitri (2018) menyatakan bahwa tingkat pendapatan mempunyai pengaruh terhadap minat membayar zakat di Baitul Maal kota Banda Aceh. Sehingga, apabila terdapat kenaikan pada tingkat pendapatan maka minat *muzakki* dalam melaksanakan zakat akan ikut meningkat. Sedangkan menurut Kiryanto dan Khasanah (2013), Pendapatan dari Individu yang lebih besar akan memberikan motivasi dalam kegiatan membayar zakat.

Setiap manusia dituntut untuk bekerja memenuhi kebutuhan hidupnya, sehingga akan memperoleh pendapatan dari hasil jerih payahnya (imbalan). Sebagai seorang muslim, kita telah diajarkan untuk menjalani kehidupan dengan benar. Sama halnya dalam kegiatan konsumsi, dalam islam seorang muslim tidak diperkenankan mengkonsumsi sesuatu secara berlebihan, tidak terlalu boros tapi juga tidak kikir. Islam menganjurkan pendapatan seseorang tidak hanya terdistribusikan pada konsumsi saja, akan tetapi ada yang didistribusikan untuk kegiatan amal lainnya seperti zakat, infaq, shadaqah dan sebagainya. Oleh karena itu, konsep harta bukan kepemilikan mutlak manusia melainkan sebagai kebutuhan investasi akhirat. Seorang muslim harus dapat memanfaatkan sebaik-baiknya harta yang dimiliki sesuai dengan syariat islam. Hal tersebut sesuai dengan prinsip perputaran harta yang dijelaskan dalam QS. Al Hasyr (59) : 7

مَا أَقَاءَ اللَّهُ عَلَى رَسُولِهِ مِنْ أَهْلِ الْقُرَى فَلِلَّهِ وَالرَّسُولِ وَلِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَابْنِ
السَّبِيلِ كَيْ لَا يَكُونَ دُولَةً بَيْنَ الْأَغْنِيَاءِ مِنْكُمْ ۗ وَمَا آتَاكُمُ الرَّسُولُ فَخُذُوهُ وَمَا نَهَاكُمْ عَنْهُ فَانْتَهُوا ۗ
وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya :

“Harta rampasan fa’I yang diberikan Allah kepada Rasul-Nya (yang berasal) dari penduduk beberapa negeri adalah untuk Allah, Rasul, kerabat (Rasul), anak-anak yatim, orang-orang miskin dan untuk orang-orang yang dalam perjalanan, agar harta itu jangan hanya berputar diantara orang-orang kaya saja diantara kamu. Apa yang diberikan Rasul kepadamu maka terimalah. Dan apa yang dilarang bagimu maka tinggalkanlah. Dan bertaqwalah kepada Allah. Sungguh, Allah sangat keras hukuman-Nya.”

Berdasarkan ayat di atas, menjelaskan agar harta jangan hanya beredar diantara orang-orang kaya saja, tetapi harus memiliki fungsi sosial seperti air yang mengalir menuju tempat yang lebih rendah sehingga akan lebih bermanfaat bagi yang kurang mampu. Allah mengajarkan prinsip dalam mengamalkan islam, baik itu berupa perintah ataupun larangan yang harus ditinggalkan.

Pengaruh Citra Lembaga terhadap Minat Membayar Zakat Maal melalui LAZ Ummul Quro di Jombang

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara citra lembaga dengan minat membayar zakat maal. Hal ini, dapat diartikan jika semakin baik citra dari suatu lembaga, maka akan meningkatkan minat seseorang dalam membayar zakat maal. Sebaliknya, semakin kurang baik citra dari suatu lembaga dimata sekitar, maka akan mengurangi minat seseorang dalam membayar zakat maal. Penelitian ini relevan dan mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Yazid (2017) tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi minat Muzakki dalam Menunaikan Zakat di Nurul Hayat Cabang Jember. Dengan hasil semua variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan, Religiusitas dan Citra Lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Muzakki. Selain itu, dalam penelitian Pangiuk dkk (2017) tentang Pengaruh Citra LAZ OPSEZI Kota Jambi terhadap Minat Muzakki untuk menyalurkan Zakat mendukung penelitian ini. Karena dalam penelitian Pangiuk terdapat pengaruh yang signifikan dari Citra LAZ terhadap minat Muzakki. Citra Lembaga merupakan salah satu asset terpenting dalam suatu lembaga. Dalam pembentukan citra terdapat sikap yang mengandung unsur *Kognitif* (pengetahuan), *Afektif* (emosi atau perasaan) dan *Konatif* (tindakan). Sehingga dapat disimpulkan, dalam pembentukan citra oleh seseorang berkaitan dengan faktor emosional seseorang tersebut (Soedjati : 2004).

Citra Lembaga dalam penelitian ini diukur dengan beberapa indikator yaitu *personality*, *reputation*, *value* dan *corporate identity* (Anggoro : 2005). Pertama, *personality* merupakan gambaran dari suatu Lembaga. Berdasarkan hasil penelitian, LAZ Ummul Quro merupakan lembaga yang amanah dan terpercaya, selain itu juga memiliki banyak program kepedulian sosial. Kedua, *reputation* berupa pengalaman dalam pengelolaan ZISWAF. Berdasarkan hasil penelitian,

muzakki menyetujui bahwa kinerja dan pelayanan di LAZ Ummul Quro memuaskan serta komunikasi dua arah terjalin dengan baik. Ketiga, *value* adalah nilai nilai atau budaya dalam suatu lembaga, dapat berupa sikap yang ramah tamah dan sopan dalam melayani. Berdasarkan hasil penelitian, poin ini *muzakki* merasa sangat puas karena LAZ Ummul Quro memberikan respon yang cepat dalam menangani keluhan serta adanya pemberitahuan informasi-informasi terbaru. Dan yang keempat, *corporate identity* merupakan sarana prasarana yang dimiliki oleh suatu lembaga. Berdasarkan hasil penelitian, *muzakki* menyetujui bahwa pada setiap bulan selalu diberikan majalah terbaru serta brosur yang didalamnya mencakup kegiatan yang telah dilaksanakan maupun rencana program selanjutnya. Sehingga *muzakki* merasa tenang dan lebih percaya kepada lembaga, karena di majalah juga tercantum tersalurkannya dana ZISWAF yang terkumpul.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Membayar Zakat Maal melalui LAZ Ummul Quro di Jombang

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas Pelayanan terhadap minat membayar zakat maal. Hal ini, dapat diartikan jika semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan suatu lembaga, maka akan meningkatkan minat seseorang dalam membayar zakat maal. Sebaliknya, semakin kurang baik kualitas pelayanan yang diberikan suatu lembaga, maka akan mengurangi minat seseorang dalam membayar zakat maal. Penelitian ini relevan dan mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Yazid (2017), menganalisis tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi minat *muzakki* dalam Menunaikan Zakat di Nurul Hayat Cabang Jember. Hasil dari penelitian Yazid (2017), semua variabel independent yaitu kualitas pelayanan, religiusitas dan citra lembaga berpengaruh signifikan terhadap Minat membayar zakat maal melalui LAZ Ummul Quro di Jombang.

Menurut Kotler, Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada konsumen sangat berpengaruh dengan tingkat kepuasan konsumen. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan dengan suatu lembaga. Islam mengajarkan apabila ingin bisnis atau usaha yang kita jalankan berhasil maka harus memperhatikan kualitas dari pelayanan yang diberikan. Baik maupun buruk perilaku bisnis bagi para pengusaha menentukan sukses atau gagalnya bisnis yang dijalankan.

Hal tersebut dijelaskan dalam QS. Ali Imran (3) : 159 sebagai berikut :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ وَّلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya :

““Maka disebabkan rahmat dari Allah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.”

Tolok ukur kualitas dalam islam inilah yang kemudian dijadikan standar penilaian dari kualitas pelayanan. Yang pertama adalah berwujud (*Tangible*) dapat berupa penampilan, sarana prasarana perusahaan seperti Kondisi ruangan yang bersih dan nyaman, penampilan karyawan dan materi komunikasi. Salah satu catatan penting bagi suatu lembaga adalah dengan memperhatikan penampilan fisik para pengelola atau karyawannya, dalam hal berbusana harus yang sopan. Kedua adalah Keandalan (*Reability*), dapat berupa pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan, jasa yang disediakan sesuai dengan waktu yang dijanjikan serta keandalan dalam hal menangani masalah terkait layanan pelanggan. Ketiga Ketanggapan (*Responsiveness*), kebijakan dalam membarikan pelayanan dan penyampaian informasi yang jelas seperti kesediaan dalam rangka membantu kesulitan yang dialami pelanggan, tepat waktu dalam melayani pelanggan. selalu ada pemberitahuan terkait layanan yang akan dilaksanakan. Keempat Jaminan dan Kepastian (*Asurance*), dapat berupa pengetahuan, kesopansantunan karyawan dalam rangka menumbuhkan rasa percaya terhadap suatu lembaga. Pada saat memberikan pelayanan hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen dan yang terpenting tidak melanggar syariat islam dalam hal bermuamalah. Kelima Empati (*Empathy*), berupa upaya untuk memahami keinginan konsumen seperti mengutamakan kepentingan konsumen, mampu memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian terhadap keinginan konsumen. Perhatian yang diberikan suatu lembaga terhadap konsumen harus dilandasi aspek keimanan dalam rangka mengikuti perintah Allah untuk selalu berbuat baik kepada orang lain.

Pengaruh Pendapatan, Citra Lembaga dan Kualitas Pelayanan secara Serentak terhadap Minat Membayar Zakat Maal melalui LAZ Ummul Quro di Jombang

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pendapatan, citra lembaga dan kualitas Pelayanan secara serentak atau bersama-sama terhadap minat membayar zakat maal. Hal ini, dapat diartikan jika semakin besar pendapatan diikuti semakin baik citra lembaga dan kualitas pelayanan yang diberikan suatu lembaga akan berpengaruh positif terhadap minat membayar zakat Maal. Sebaliknya, apabila pendapatan menurun diikuti citra lembaga dan kualitas pelayanan yang diberikan suatu lembaga dimata sekitar, maka akan mengurangi minat seseorang dalam membayar zakat maal. Dalam penelitian ini, nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel Pendapatan, Citra Lembaga dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat membayar Zakat Maal sebesar 60%, hal tersebut terjadi karena adanya variabel lainnya yang mempengaruhi minat membayar zakat maal seperti kesadaran kewajiban zakat yang belum umum dipegang oleh masyarakat, jumlah lembaga zakat yang tidak cukup untuk mengakomodasi muzakki, manajemen lembaga-lembaga zakat yang belum modern (Adnan, 2017).

Kebajikan yang sempurna akan dapat dicapai oleh seseorang apabila orang tersebut mampu menggunakan atau membelanjakan harta yang dimiliki di jalan Allah. Hal tersebut dijelaskan dalam QS. Ali Imran : 92 sebagai berikut :

لَنْ تَنَالُوا الْبِرَّ حَتَّى تُنْفِقُوا مِمَّا تُحِبُّونَ وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ شَيْءٍ فَإِنَّ اللَّهَ بِهِ عَلِيمٌ

Artinya :

“Kamu sekali-kali tidak sampai kepada kebajikan (yang sempurna), sebelum kamu menafkahkan sebagian harta yang kamu cintai. Dan apasaja yang kamu nafkahkan maka sesungguhnya Allah SWT mengetahuinya.”

Ayat diatas merupakan dorongan bagi muslim untuk menginfakkan hartanya di jalan Allah. Orang yang mencintai Allah lebih dari dirinya sendiri akan dengan sukarela menginfakkan hartanya di jalan Allah. Dengan menginfakkan hartanya seseorang tidak akan miskin, karena sesungguhnya Allah akan membalasnya sesuai niat dan manfaatnya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa pendapatan, citra lembaga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap minat membayar zakat maal melalui LAZ Ummul Quro di Jombang. Begitupula pengaruh pendapatan, citra lembaga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara serentak terhadap minat membayar zakat maal melalui LAZ Ummul Quro di Jombang.

Penulis mengharapkan untuk meningkatkan sosialisasi terkait zakat maal kepada seluruh lapisan masyarakat melalui LAZ Ummul Quro di Jombang, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang kewajiban zakat maal. Diharapkan informasi tentang zakat maal harus optimal, seperti jumlah yang harus dikeluarkan untuk zakat maal, pendistribusian dan pengelolaannya, dengan harapan dapat meningkatkan minat masyarakat dalam membayar zakat maal. Penelitian ini menggunakan empat variabel yaitu pendapatan, citra lembaga, kualitas pelayanan dan minat membayar zakat maal, maka untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain.

5. REFERENSI

- Adnan, M.A. 2017. “The Need of Establishment of Professional Amil Zakat to Enhance the Zakat Development”. *International Journal of Zakat* 2(1) 2017 page 71-79
- Anggoro, M.L. 2005. *Teori Dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- BPS. 2017. *Pendidikan*. Diperoleh 14 Juli 2019, dari jombangkab.bps.go.id
- Canggih, C., Fikriyah, K., & Yasin, A. 2017. “Inklusi Pembayaran Zakat di Indonesia”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 1, Januari-Juni 2017

Darmawati, D., dkk. 2009. “ Pengembangan BAZDA melalui Modal Manajemen Dtrategis dengan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi Kasus BAZDA di Wilayah Eks Karesidenan Banyumas).”

<https://Lazuq.Org/Sejarah/>(diakses pada 7 November 2018)

<http://pnmodal.jombangkab.go.id/> (diakses pada 19 November 2018)

Kiryanto & Khasanah, V.N. 2013. “Analisis Karakteristik Muzakki Dan Tata Kelola Laz Terhadap Motivasi Membayar Zakat Penghasilan”. Jurnal Akuntansi Indonesia, Vol. 2 No. 1 Januari 2013, Hal. 51-64

Salmawati & Fitri, M. 2018. “Pengaruh tingkat Pendapatan, *Religiusitas*, *Akuntabilitas*, Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membayar Zakat di Baitul Mal Banda Aceh”. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA) Vol. 3, No 1. Hal 54-66

Soedjati, D.P., Basri, Y., & Hasanah, U. 2018. Analysis of Factors Affecting the Payment of Zakat in Special Capital Region (DKI) of Jakarta”. International Journal of Islamic Business & Management; Vol. 2, No. 1; 2018 ISSN 2576-7674 E-ISSN 2576-7682

www.Databooks.Co.Id

Yazid, A.A. 2017. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Muzakki Dalam Menunaikan Zakat Di Nurul Hayat Cabang Jember”. Economic: Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam, Vol.8, No.2