

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Amil Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Pada BAZNAS Kabupaten Pinrang**

Firda Chairani Salsa Fadiah  
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar  
[firdafadiah0406@gmail.com](mailto:firdafadiah0406@gmail.com)

Rahmawati Muin  
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar  
[rahmawati.ekis@gmail.com](mailto:rahmawati.ekis@gmail.com)

Trisno Wardy Putra  
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar  
[trisno.putra@uin-alauddin.ac.id](mailto:trisno.putra@uin-alauddin.ac.id)

Sirajuddin  
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar  
[Sirajuddin.roy@uinalauddi.ac.id](mailto:Sirajuddin.roy@uinalauddi.ac.id)

***Abstract***

*The potential of zakat in Pinrang Regency is classified as a fairly large number, but of this potential that is realized only a small part of the existing potential, so it can be said that interest in paying zakat is minimal in terms of its potential. The purpose of this study is to analyze how the influence of service quality and professionalism of amil on the interest of muzakki to pay zakat at BAZNAS Pinrang Regency. This study used quantitative approach and associative method. The results of the analysis conducted showed that the variable of service quality had a positive and significant effect on the interest of muzakki to pay zakat at BAZNAS Pinrang Regency by  $0.015 < 0.05$  from the results of the partial hypothesis test (t test), and the variable of amil professionalism had a negative and insignificant effect on the interest of muzakki to pay zakat at BAZNAS Pinrang Regency by  $0.286 > 0.05$ . Simultaneously and partially independent variables (quality of service and professionalism of amil) have a positive and significant effect on the interest of muzakki to pay zakat at BAZNAS Pinrang Regency, the F test result obtained  $F_{count}$  of 13.230 with a significant value of  $0.000 < 0.05$ .*

**Keywords:** Interest, Service, Professionalism, Zakat

### **Abstrak**

Potensi zakat yang ada di Kabupaten Pinrang tergolong dalam angka yang cukup besar, namun dari potensi tersebut yang terealisasi hanya sebagian kecil dari potensi yang ada, sehingga dapat dikatakan bahwa minat untuk membayar zakat minim dilihat dari potensinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme amil terhadap minat muzakki membayar zakat pada BAZNAS Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode asosiatif. Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat pada BAZNAS Kabupaten Pinrang sebesar  $0,015 < 0,05$  dari hasil uji hipotesis parsial (uji t), dan variabel profesionalisme amil berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat pada BAZNAS Kabupaten Pinrang sebesar  $0,286 > 0,05$ . Secara simultan dan parsial variabel independen (kualitas pelayanan dan profesionalisme amil) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat pada BAZNAS Kabupaten Pinrang hasil uji F diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 13,230 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci:** Minat, Pelayanan, Profesionalisme, Zakat

## **PENDAHULUAN**

Zakat merupakan ibadah yang berhubungan dengan masyarakat atau fitrah manusia, sehingga zakat digunakan dalam Islam sebagai strategi untuk mengentaskan kemiskinan dan mempersempit jurang antara yang kaya dan yang miskin.<sup>1</sup> Masalah kemiskinan bukanlah hal yang mudah untuk diselesaikan karena kemiskinan adalah bukti kekuasaan Allah SWT, dengan kemiskinan Allah ingin mengetahui seberapa besar kepedulian hamba-Nya sehingga diberi kelebihan harta untuk bisa berbagi dengan mereka yang membutuhkan. Islam menekankan adanya gotong royong dalam lingkungan sosial umatnya. Bahkan Islam menggambarkan umat Islam sebagai satu tubuh dengan segala anggotanya dan bagian-bagiannya berhubungan dengan bagian lain. Jika harta yang diperoleh sudah mencapai nisab hendaknya masyarakat

---

<sup>1</sup>Indri Aningsih, "Pengaruh Pendapatan, Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membayar Zakat Maal Laz-Uq Jombang," *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no. 3 (2019): h. 99–100.

membayarkan zakatnya agar nilai-nilai agama dan sosila dapat tercermin dengan baik.<sup>2</sup>

Pengelolaan zakat yang baik diharapkan mampu menjadi sumber-sumber potensial dalam mewujudkan kesejahteraan semua masyarakat. Oleh karena itu, lembaga mempunyai peran dan wewenang untuk meningkatkan penerimaan zakat.<sup>3</sup>Administrasi zakat di Indonesia dilakukan oleh lembaga pemerintah yaitu Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), dibantu oleh lembaga yang dikelola masyarakat yaitu Lembaga Amil Zakat (LAZ). BAZNAS adalah lembaga yang berwenang mengelola ZIS, termasuk penghimpunan dan penyaluran ZIS.<sup>4</sup>

Islam mengajarkan kita untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada orang lain melalui bisnis yang kita jalankan, baik berupa barang maupun jasa. Kualitas pelayanan mutlak menjadi fokus penting BAZNAS dan khususnya BAZNAS Kab.Pinrang karena banyak didirikan lembaga zakat di masyarakat saat ini. Dengan kualitas layanan yang baik sebagaimana diharapkan membuat para konsumen puas sehingga konsumen bertahan.<sup>5</sup>

Pelayanan merupakan upaya yang dilakukan untuk menanggapi keluhan muzakki. Pelayanan yang baik akan mendorong minat masyarakat untuk

---

<sup>2</sup>Nahdliatul Amalia dan Tika Widiastuti, “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzaki Membayar Zakat,” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 6, no. 9 (2020): h. 1756.

<sup>3</sup>Salmawati dan Meutia Fitri, “Pengaruh Tingkat Pendapatan, Religiusitas, Akuntabilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)* 3, no. 1 (2018): h. 54.

<sup>4</sup>Novia Dwi Safitri dan Sri Abidah Suryaningsih, “Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan , Lokasi, Dan Pelayanan Terhadap Minat Membayar Zakat,” *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam* 4, no. 3 (2022): h. 189.

<sup>5</sup>Erdani Murdani Nur, “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Masyarakat Membayar Zakat,” *AL-Muqayyad* 3, no. 2 (2020): h. 130.

Firda, Rahmawati, Trisno: (Pengaruh Kualitas Pelayanan....)

membayar zakat. Oleh karena itu, sangat penting bagi lembaga untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada muzakki. Tujuannya adalah untuk memuaskan muzakki dan meningkatkan pembayaran zakat pada lembaga pengelola zakat.<sup>6</sup>

BAZNAS Kab. Pinrang memiliki tugas melakukan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan ZIS. Pengelolaan zakat yang profesional akan mengutamakan aspek amanah, profesional dan efektif, sebagaimana yang tercantum dalam misi BAZNAS Kab. Pinrang itu sendiri. Dalam melaksanakan tugas BAZNAS Kab. Pinrang didukung oleh peraturan dan petunjuk, seperti dalam Undang-Undang RI Nomor : 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat dan Instruksi Presiden RI Nomor : 3 tahun 2014 tentang optimalisasi pengumpulan zakat melalui BAZNAS.<sup>7</sup>

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai kualitas pelayanan dan profesionalisme amil apakah ada pengaruh dalam kaitannya dengan minat masyarakat membayar zakat pada BAZNAS Kabupaten Pinrang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif artinya data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif atau jenis data lain yang dapat dikuantifikasi dan diolah dengan menggunakan teknik statistic.<sup>8</sup> Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis. Kemudian hasil dari analisis data tersebut diolah menggunakan aplikasi SPSS21.

---

<sup>6</sup>Dewi Rafiah Pakpahan dan Ahmad Fadli, "Pengaruh Pelayanan, Promosi Dan Kepercayaan Terhadap Minat Membayar Zakat Pada Baznas Sumut," *Jurnal Ekuivalensi* 7, no. 2 (2021): h. 283.

<sup>7</sup>Muliati dan St. Cheriah Rasyid, "Persepsi Masyarakat terhadap Kesadaran Muzakki dalam Membayar Zakat di Kabupaten Pinrang," *DIKTUM: Jurnal Syariah dan Hukum* 17, no. 1 (2019): 139–140.

<sup>8</sup>A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Prenada Media, 2016), h. 43, <https://books.google.co.id/books?id=RnA-DwAAQBAJ> (27 Januari 2023).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner kepada para muzakki BAZNAS Kabupaten Pinrang. Adapun kriteria yang menjadi responden dari penelitian ini yaitu muzakki yang telah mengeluarkan zakatnya pada BAZNAS Kabupaten Pinrang.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

**a. Uji Validitas Dan Reliabilitas**

**Tabel 1.1**  
**Hasil Uji Validitas**

| Variabel                  | Item Pertanyaan | Total Person Correlation | R Tabel | Keterangan |
|---------------------------|-----------------|--------------------------|---------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1)   | X1.1            | ,261**                   | 0.1771  | Valid      |
|                           | X1.2            | ,450**                   |         | Valid      |
|                           | X1.3            | ,369**                   |         | Valid      |
|                           | X1.4            | ,374**                   |         | Valid      |
|                           | X1.5            | ,400**                   |         | Valid      |
|                           | X1.6            | ,526**                   |         | Valid      |
|                           | X1.7            | ,472**                   |         | Valid      |
|                           | X1.8            | ,409**                   |         | Valid      |
|                           | X1.9            | ,461**                   |         | Valid      |
|                           | X1.10           | ,310**                   |         | Valid      |
| Profesionalisme Amil (X2) | X2.1            | ,407**                   | 0.1771  | Valid      |
|                           | X2.2            | ,334**                   |         | Valid      |
|                           | X2.3            | ,404**                   |         | Valid      |
|                           | X2.4            | ,449**                   |         | Valid      |
|                           | X2.5            | ,453**                   |         | Valid      |
|                           | X2.6            | ,375**                   |         | Valid      |
|                           | X2.7            | ,399**                   |         | Valid      |
|                           | X2.8            | ,437**                   |         | Valid      |
|                           | X2.9            | ,322**                   |         | Valid      |
|                           | X2.10           | ,488**                   |         | Valid      |
|                           | X2.11           | ,333**                   |         | Valid      |
| Minat (Y)                 | Y.1             | ,244**                   | 0.1771  | Valid      |

| Variabel | Item Pertanyaan | Total Person Correlation | R Tabel | Keterangan |
|----------|-----------------|--------------------------|---------|------------|
|          | Y.2             | ,445**                   |         | Valid      |
|          | Y.3             | ,257**                   |         | Valid      |
|          | Y.4             | ,301**                   |         | Valid      |
|          | Y.5             | ,262**                   |         | Valid      |
|          | Y.6             | ,416**                   |         | Valid      |

Sumber: SPSS 21 Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui semua pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah valid, semua item semua item pertanyaan dalam variabel berbintang dua yang menunjukkan signifikan pada level 5%, sehingga tidak ada item pertanyaan yang dihapus dan semua item pertanyaan dapat digunakan pada keseluruhan model pengujian.

#### b. Uji Reliabilitas

**Tabel 1.2**  
**Hasil Uji Realibilitas**  
**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .779             | 27         |

Sumber: SPSS 21 Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* seluruh variabel penelitian ini adalah 0,779. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data sudah reliabel berdasarkan pengujian yang sudah dilakukan.

#### c. Uji Asumsi Klasik

##### Uji Normalitas

**Tabel 1.3**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 121                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 1.38092330              |
| Most Extreme                     | Absolute       | .054                    |

|                        |          |       |
|------------------------|----------|-------|
| Differences            | Positive | .048  |
|                        | Negative | -.054 |
| Kolmogorov-Smirnov Z   |          | .591  |
| Asymp. Sig. (2-tailed) |          | .876  |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: SPSS 21 Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dari hasil uji normalitas dengan menggunakan metode uji *kolmogorov smirnov* menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,876 > 0,05$  dari nilai signifikansinya, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dari penelitian terdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

**Tabel 1.4**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients<sup>a</sup>

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t    | Sig.  | Collinearity Statistics |      |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|-------------------------|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       | Tolerance               | VIF  |
| 1     | (Constant)                  | 14.587     | 2.578                     |      | 5.659 | .000                    |      |
|       | Kualitas Pelayanan          | .198       | .080                      | .315 | 2.478 | .015                    | .427 |
|       | Profesionalisme Amil        | .081       | .076                      | .136 | 1.071 | .286                    | .427 |

a. Dependent Variable: Minat

Sumber: SPSS 21 Data Diolah, 2023

Pada tabel diatas diketahui bahwa nilai VIF variabel kualitas pelayanan (X1) dan profesionalisme amil (X2) adalah  $2,341 < 10$ . Dan nilai tolerance valuenya adalah  $0,427 > 0,1$  maka data tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

### Uji Heteroskedstisitas

**Tabel 1.5**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. |
|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                      | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)         | 4.875                       | 1.513      |                           | 3.222  | .002 |
| Kualitas Pelayanan   | -.090                       | .047       | -.263                     | -1.930 | .056 |
| Profesionalisme Amil | .006                        | .045       | .018                      | .130   | .897 |

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Sumber: SPSS 21 Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikansi kedua variabel menunjukkan diatas 0,05. Variabel kualitas pelayanan sebesar 0,056 dan variabel profesionalisme amil sebesar 0,897. Maka data tersebut tidak terjadi heterokedastisitas.

#### Uji Autokorelasi

**Tabel 1.5**  
**Hasil Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .493 <sup>a</sup> | .243     | .230              | 1.24906                    | 2.114         |

a. Predictors: (Constant), LAG\_X2, LAG\_X1

b. Dependent Variable: LAG\_Y

Sumber: SPSS 21 Data Diolah, 2023

Pada tabel diatas dinyatakan nilai DW 2,114 dengan batas signifikansinya 5%. Dengan jumlah sampel (n) 121 responden dan jumlah variabel independen 2(k=2), maka pada tabel durbin warton akan didapat nilai dU sebesar 1,737. Pada hasil olah data penelitian nilai DW 2,114 > dari batas dU 1,737 dan kurang dari 4 - 1,737 yaitu sebesar 2,263. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

#### d. Uji Regresi Linier Berganda



**Tabel 1.6**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                      | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant)           | 14.587                      | 2.578      |                           | 5.659 | .000 |
| 1 Kualitas Pelayanan | .198                        | .080       | .315                      | 2.478 | .015 |
| Profesionalisme Amil | .081                        | .076       | .136                      | 1.071 | .286 |

a. Dependent Variable: Minat

Sumber: SPSS 21 Data Diolah, 2023

Pada tabel diatas diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 14,587 + 0,198 X_1 + 0,81 X_2 + e$$

- 1) Nilai konstanta senilai 14,587, sehingga menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan profesionalisme amil ( $X_2$ ) konstan, maka minat muzakki membayar zakat sebesar 14,587.
- 2) Nilai koefisien  $\beta_1$  sebesar 0,198. Hal ini menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 1% maka minat muzakki membayar zakat akan mengalami penurunan sebesar 0,198.
- 3) Nilai koefisien  $\beta_2$  sebesar 0,81. Hal ini menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan profesionalisme amil ( $X_2$ ) sebesar 1%, maka minat muzakki membayar zakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,81.

e. *Uji Hipotesis*

**Uji Parsial (Uji t)**

**Tabel 1.7**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                      | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)         | 14.587                      | 2.578      |                           | 5.659 | .000 |
| Kualitas Pelayanan   | .198                        | .080       | .315                      | 2.478 | .015 |
| Profesionalisme Amil | .081                        | .076       | .136                      | 1.071 | .286 |

a. Dependent Variable: Minat

Sumber: SPSS 21 Data Diolah, 2023

Dari tabel tersebut diketahui nilai signifikan untuk pengaruh  $X_1$  (Kualitas Pelayanan) terhadap  $Y$  (Minat) adalah sebesar  $0,015 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,478 >$  nilai  $t_{tabel} 1,980$  sehingga dapat diketahui bahwa  $H_1$  diterima artinya terdapat pengaruh  $X_1$  (Kualitas Pelayanan) terhadap  $Y$  (Minat Muzakki) .

Diketahui nilai signifikan untuk pengaruh  $X_2$  (Profesionalisme Amil) terhadap  $Y$  (Minat) adalah sebesar  $0,286 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 1,071 <$  nilai  $t_{tabel} 1,980$ , sehingga dapat diketahui bahwa  $H_2$  ditolak artinya tidak terdapat pengaruh  $X_2$  (Profesionalisme Amil) terhadap  $Y$  (Minat Muzakki) .

### Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 1.8**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model        | Sum of Squares | Df  | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 51.315         | 2   | 25.657      | 13.230 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual     | 228.834        | 118 | 1.939       |        |                   |
| Total        | 280.149        | 120 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Minat

b. Predictors: (Constant), Profesionalisme Amil, Kualitas Pelayanan

Sumber: SPSS 21 Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan profesionalisme amil (X2) terhadap minat muzakki membayar zakat adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 13,230 > \text{nilai } F_{tabel} 3,07$ . Maka kualitas pelayanan dan profesionalisme amil secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat.

*f. Uji Koefisien Determinasi*

**Tabel 1.9**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .964 <sup>a</sup> | .929     | .928              | .41005                     |

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Amil, Kualitas Pelayanan

Sumber: SPSS 21 Data Diolah, 2023

Pada tabel 1.9 hasil nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,929 atau 92,9%. Hal ini artinya variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan profesionalisme amil secara bersamaan mempunyai pengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat sebesar 92,9% dan selebihnya 7,1% dijelaskan pada variabel lainnya yang tidak termasuk pada penelitian ini.

**Pembahasan**

**1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Pada BAZNAS Kabupaten Pinrang**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan sebesar 2,478 dengan taraf signifikan  $0,015 < 0,05$ . Pengujian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat

Firda, Rahmawati, Trisno: (Pengaruh Kualitas Pelayanan....)

pada BAZNAS kabupaten pinrang. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi atau semakin baik kualitas pelayanan yang dimiliki oleh BAZNAS Kabupaten Pinrang akan mempengaruhi minat muzakki untuk membayar zakat pada lembaga BAZNAS Kabupaten Pinrang.

Salah satu cara untuk menciptakan keunggulan bersaing adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada muzakki. Pelayanan muzakki bukan sekedar keunggulan kompetitif, pelayanan muzakki merupakan hal terpenting dalam lembaga amil zakat untuk mendapatkan citra yang baik di mata muzakki. Pelayanan yang baik dapat memberikan kenyamanan kepada muzakki yang berpengaruh terhadap perkembangan lembaga amil zakat.<sup>9</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Nahdliatul Amalia dan Tika Widiastuti (2019) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat,<sup>10</sup> begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Salmawati dan Meutia Fitri (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat untuk muzakki menunaikan zakatnya pada lembaga zakat.<sup>11</sup> Sebab dengan memberikan pelayanan yang terbaik maupun terus menjaga kualitas pelayanannya, akan membuat muzakki percaya untuk mengamanahkan dana zakatnya dan secara tidak langsung menarik minat muzakki dalam membayar zakat.

## **2. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Pada BAZNAS Kabupaten Pinrang**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme amil tidak berpengaruh positif dan signifikan. Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  variabel profesionalisme amil sebesar 1,071 dengan

---

<sup>9</sup>Siti Aisyah dan Bambang Sutejo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Muzakki dalam Membayar Zakat di Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit," *Keizai* 1, no. 1 (2020): h. 51.

<sup>10</sup>Amalia dan Widiastuti, "Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzaki Membayar Zakat," h. 1760.

<sup>11</sup>Salmawati, Fitri, "Pengaruh Tingkat Pendapatan, Religiusitas, Akuntabilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh," h. 63.

taraf signifikan  $0,286 > 0,05$ . Pengujian ini membuktikan profesionalisme amil tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat pada BAZNAS Kabupaten Pinrang. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat profesionalisme amil yang dimiliki oleh BAZNAS Kabupaten Pinrang tidak mempengaruhi minat muzakki untuk membayar zakat pada lembaga BAZNAS Kabupaten Pinrang. Karena muzakki sudah cukup yakin terkait profesionalisme yang dimiliki oleh BAZNAS Kabupaten Pinrang itu sendiri bahwa amil yang berada pada BAZNAS Kabupaten Pinrang pasti sudah profesional dalam mengelola zakat.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Profesionalisme Amil Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Pada BAZNAS Kabupaten Pinrang Secara Simultan.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme amil terhadap minat muzakki membayar zakat pada BAZNAS Kabupaten Pinrang secara simultan. Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan nilai  $F_{hitung} 13,320 > F_{tabel} 3,07$  dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan profesionalisme amil yang dimiliki oleh BAZNAS Kabupaten Pinrang akan mempengaruhi minat muzakki untuk berzakat pada BAZNAS Kabupaten Pinrang secara simultan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori oleh Lupiyoadi bahwa salah satu faktor yang menentukan dari tingkat keberhasilan dan kualitas sebuah perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada para pelanggannya.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>Doni Marlius dan Febryandhie Ananda, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah Di Akbp Padang," *Jurnal Pundi* 3, no. 3 (2020), h.194.

Penelitian ini juga sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Smeel (2018) bahwa keberhasilan organisasi ada pada orang yang memiliki profesionalisme berdasarkan kompetensi dan kinerja yang dicapai. Semakin bagus kompetensi seseorang yang memiliki pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan sikap penguasaan kerja maka semakin profesional dalam meningkatkan kinerjanya.<sup>13</sup>

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan diatas dapat diberi kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat pada BAZNAS Kabupaten Pinrang. Sehingga dengan kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh lembaga zakat membuat muzakki merasa nyaman yang dimana akan menumbuhkan minat muzakki untuk mengeluarkan zakatnya pada BAZNAS Kabupaten Pinrang.
2. Profesionalisme amil berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat pada BAZNAS Kabupaten Pinrang, dengan semakin baiknya profesionalisme amil dalam mengelola dana zakat akan meningkatkan kepercayaan muzakki sehingga muzakki berminat untuk membayar zakat pada BAZNAS.
3. Kualitas pelayanan dan profesionalisme amil berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap minat muzakki membayar zakat pada BAZNAS Kabupaten Pinrang, artinya semua variabel independen tersebut sangat berpengaruh terhadap minat muzakki untuk membayar zakat.

---

<sup>13</sup>Purwanta dkk, *Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Inovasi Teknologi*, (Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2020), h. 146, [https://books.google.co.id/books?id=qRh%5C\\_EAAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=qRh%5C_EAAAQBAJ), (11 Juli 2023).

#### REFERENSI

- Aisyah, S., & Sutejo, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Muzakki dalam Membayar Zakat di Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit. *Keizai*, 1(1), 50-59. <https://doi.org/10.56589/keizai.v1i1.151>
- Amalia, N., & Widiastuti, T. (2019). Akuntabilitas, Konsep Zakat. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, Vol.6 No.9(9), 1756-1769.
- Aningsih, I. (2019). Pengaruh Pendapatan, Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membayar Zakat Maal Laz-Uq Jombang. *Jurnal Ekonomi Islam*, 2(3), 99-109. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/29781>
- Hj. Muliati, & Rasyid, S. C. (2019). Persepsi Masyarakat terhadap Kesadaran Muzakki dalam Membayar Zakat di Kabupaten Pinrang. *DIKTUM: Jurnal Syariah Dan Hukum*, 17(1), 128-150. <https://doi.org/10.35905/diktum.v17i1.706>
- Marlius, D., & Ananda, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah Di Akbp Padang. *Jurnal Pundi*, 3(3), 191. <https://doi.org/10.31575/jp.v3i3.190>
- Murdani Nur, E. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Minat Masyarakat Membayar Zakat. *AL-Muqayyad*, 3(2), 126-135. <https://doi.org/10.46963/jam.v3i2.183>
- Pakpahan, D. R., & Fadli, A. (2021). Pengaruh Pelayanan, Promosi Dan Kepercayaan Terhadap Minat Membayar Zakat Pada Baznas Sumut. *Jurnal Ekuivalensi*, 7(2), 280-294. <https://doi.org/10.51158/ekuivalensi.v7i2.498>
- Purwanta, Masdar Mas'ud, Muh. Nasir Hamzah, Syahrir Mallongi. *Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Inovasi Teknologi - Jejak Pustaka*. 01. Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2020. [https://books.google.co.id/books?id=qRh%5C\\_EAAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=qRh%5C_EAAAQBAJ).

Firda, Rahmawati, Trisno: (Pengaruh Kualitas Pelayanan....)

Salmawati, & Fitri, M. (2018). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Religiusitas, Akuntabilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 3(1), 1.

Sudiana, N. (2017). Zakat dan Gerakan Literasi. *Filantropi*, 4, 188-202.  
republika.co.id: <https://www.republika.co.id/berita/jurnalisme-warga/wacana/17/11/05/oyxpgy396-zakat-dan-gerakan-literasifilantropi>

Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Prenada Media, 2016. <https://books.google.co.id/books?id=RnA-DwAAQBAJ>.