

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zakat menjadi tugas yang wajib bagi umat Muslim untuk dipenuhi sebagai salah satu dari pengamalan Rukun Islam. Zakat merupakan prinsip yang sangat krusial dan penting dalam Islam, berfungsi sebagai dasar spiritual yang pokok. Pemicu fenomena ini berhubungan dengan fakta bahwa zakat memiliki status sebagai salah satu dari tiga prinsip dasar agama Islam, yang berada setelah syahadat dan shalat. Undang-undang Nomor 23 yang diterbitkan tahun 2011 Republik Indonesia berfungsi dalam mengatur pelaksanaan zakat di Indonesia. Menurut peraturan yang ditetapkan, zakat merupakan kewajiban bagi individu Muslim atau entitas bisnis untuk menyisihkan sebagian dari kekayaannya agar dapat diterima oleh pihak yang berhak menerima.

Proses mengatur zakat, terdapat dua sistem yang diterapkan, Badan yang berfungsi untuk mengurus zakat dari organisasi swasta dan juga pemerintah. Informasi ini dijelaskan secara rinci dalam peraturan hukum yang berlaku, yakni Undang-Undang Nomor n. Pada tahun 2011, tepatnya 23 tahun yang lalu. Undang-undang tersebut mengulas mengenai pendirian BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional) secara nasional sesuai dengan Pasal 5 ayat 1. Baznas bertanggung jawab untuk merencanakan, melaksanakan,

mengendalikan, dan melaporkan segala hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pendistribusian, dan pemanfaatan zakat.

Selain itu, pasal 15 ayat 1 sampai 5 menetapkan pembentukan BAZNAS yang bekerja di tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota. Fungsi lembaga ini adalah membantu dalam pelaksanaan tugas Baznas tingkat Nasional. Pasal 16 dari undang-undang tersebut juga membicarakan pembentukan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang bertugas membantu Baznas dalam melaksanakan tugasnya.¹

Menurut statistik yang dirilis oleh Kemendagri, pada akhir tahun 2021, populasi umat Islam di Indonesia mencapai 237,53 juta orang. Jumlah tersebut sama dengan 86,9 persen dari total populasi Indonesia yang mencapai 273,32 juta orang. Angka ini menunjukkan bahwa mayoritas penduduk di Indonesia beragama Islam.²

Kondisi demografi ini menunjukkan potensi yang dapat dicapai dengan zakat yang sangat besar di Indonesia, jika dilihat zakat sebagai sesuatu yang menjadi kewajiban keagamaan bagi umat Islam. Dengan jumlah penduduk Muslim yang signifikan, pengelolaan zakat menjadi suatu aspek penting dalam konteks ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Data ini memberikan gambaran tentang besarnya kontribusi potensial zakat

¹ Siti Umus Salamah, "Relasi Zakat Dan Pajak: Studi Kasus Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Malang Dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kepanjen Malang," *Jurisdictie* 6, no. 1 (2017): 26, accessed February 18, 2023, <https://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/jurisdictie/article/view/4087>.

² Dimas Bayu, "Sebanyak 86,9% Penduduk Indonesia Beragama Islam," *DataIndonesia.Id*, last modified 2022, accessed September 6, 2020, <https://dataindonesia.id/ragam/detail/sebanyak-869-penduduk-indonesia-beragama-islam>.

dalam mendukung kebutuhan dan kesejahteraan umat Islam di Indonesia. Namun, kenyataannya, pengumpulan dana zakat masih merupakan perbandingan yang signifikan juga. Menurut studi yang dilakukan oleh pusat penelitian strategis Baznas pada tahun 2021, Indonesia memiliki potensi zakat sebesar 327 triliun rupiah dalam setahun. Namun, dalam kenyataannya, jumlah zakat yang terkumpul masih jauh dari potensi yang diharapkan. Hanya sebesar 17 triliun rupiah atau sekitar 5,2% dari potensi yang berhasil dikumpulkan.³

Temuan yang dilakukan pada tahun 2019 mengungkapkan adanya sejumlah tempat yang disediakan oleh pemerintah sebagai titik penyaluran zakat, infaq, dan sedekah tersebar merata diseluruh wilayah yang ada di Indonesia. Di BAZNAS RI terdapat satu lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab untuk mengelola zakat, infaq, dan sedekah. Di tingkat provinsi, Baznas Provinsi memiliki 34 lembaga serupa yang aktif dalam mengumpulkan dan mendistribusikan dana tersebut. Sementara itu, di tingkat kabupaten atau kota, terdapat 456 lembaga OPZ yang turut berperan dalam mengelola dan menyalurkan dana zakat, infaq, dan sedekah. Tidak hanya itu, di samping itu, terdapat juga peningkatan signifikan dalam jumlah orang yang mendirikan institusi Amil Zakat.

³ Francisca Christy Rosana, "Baznas: Potensi Zakat Di Indonesia Capai Rp 327 Triliun," *Tempo*, last modified 2022, accessed September 7, 2022, <https://bisnis.tempo.co/read/1578010/baznas-potensi-zakat-di-indonesia-capai-rp-327-triliun>.

Masyarakat memiliki kebebasan untuk memilih tempat untuk menyalurkan zakat mereka dengan melihat banyaknya lembaga yang ada seperti BAZ dan LAZ. Melalui lembaga-lembaga yang terpercaya seperti BAZ dan LAZ, diharapkan bahwa program-program dan kinerja yang optimal akan ditunjukkan, sehingga dapat membangun kepercayaan dari para donatur.

Sayangnya, seperti yang dikatakan oleh Setiawan, sebagian besar penduduk masih kurang minat dan kurang motivasi untuk membayar zakat melalui institusi-institusi tersebut. Kurangnya minat dari donatur merupakan salah satu faktor yang menyebabkan kesenjangan besar antara potensi zakat yang ada dan realitas penerimaan dana zakat. Upaya perlu dilakukan untuk meningkatkan kesadaran dan motivasi masyarakat dalam menyalurkan zakat mereka melalui lembaga-lembaga yang dapat dipercaya, sehingga potensi zakat yang besar dapat lebih efektif dimanfaatkan untuk kepentingan kesejahteraan umat.⁴ Dalam rangka mengatasi kesenjangan yang signifikan antara potensi penerimaan dana zakat dan kenyataan penyalurannya, diperlukan upaya strategis yang dilaksanakan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) dalam meningkatkan pelayanan yang optimal. Di samping itu, penting bagi mereka untuk terus memperbaiki strategi layanan mereka agar dapat menghadapi perubahan zaman yang terus berganti dari masa ke masa.

⁴ Risalatul Muawanah, "Pengaruh Kepercayaan Dan Citra Lembaga Terhadap Minat Donatur Membayar Zis (Zakat, Infaq Dan Sedekah) Di Lembaga Amil Zakat Ummul Quro (LAZ-Uq) Jombang," *Journal of Business and Innovation Management* Vol. 1 No. 2 (2019): 113.

Menghadapi realitas ini, BAZ dan LAZ perlu melakukan peningkatan kesadaran masyarakat terkait pentingnya menunaikan zakat melalui lembaga-lembaga tersebut. Hal ini dapat melibatkan upaya komunikasi yang efektif, pemberian informasi yang jelas, dan transparansi dalam pengelolaan dana zakat. Peningkatan efisiensi operasional, optimalisasi manajemen dana, serta inovasi dalam pendekatan penghimpunan dana juga dapat menjadi bagian dari strategi pelayanan yang terus berkembang. Dengan demikian, BAZ dan LAZ dapat berperan lebih efektif dalam mengumpulkan dan mengelola dana zakat, serta memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa kontribusi mereka akan digunakan secara efisien dan bermanfaat bagi mereka yang membutuhkan. Pernyataan dari Fikriyah menekankan pentingnya strategi pemasaran jasa dalam mendapatkan perhatian Muzakki (donatur zakat, infaq, dan sedekah) agar mereka mau menyalurkan dana ZIS ke Lembaga Amil Zakat (LAZ). Strategi ini melibatkan peningkatan kualitas pelayanan, yang dapat menciptakan kepuasan donatur dan pada akhirnya dapat mendorong terbentuknya loyalitas dari donatur.⁵

Philip Kotler berpendapat bahwa kepuasan adalah rasa senang yang timbul setelah seseorang membandingkan persepsinya atau penilaiannya berdasarkan harapan yang diinginkan melalui kinerja ataupun hasil berupa produk yang ada. Dalam perspektif ini, kepuasan pelanggan timbul dari

⁵ Ahmad Abdan Syakuro, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur Di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (Lazismu) Kabupaten Mojokerto Potensi Dalam Menghimpun Dana Zakat Di Indonesia Dari Total PDB Akan Mencapai 3 , 4 % Jika Dana Z," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Unesa* 3 (2020): 200–209.

perbandingan antara apa yang pelanggan alami atau rasakan dengan harapan atau ekspektasi mereka. Tetapi, menurut Engent dan rekan-rekannya, Menurut Tjiptono, ada sebuah pernyataan yang mengatakan bahwa pelanggan akan merasa puas ketika penilaian terhadap produk setelah pembelian menunjukkan bahwa hasil atau kinerja produk setidaknya sejajar atau bahkan lebih baik dari harapan pelanggan. Dalam konteks ini, kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas dan senang yang timbul setelah pelanggan mendapatkan produk atau layanan yang sesuai atau bahkan melebihi harapannya. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan muncul apabila hasil atau kinerja produk tidak memenuhi harapan yang mereka miliki. Dengan demikian, perasaan ketidakpuasan dapat timbul ketika pelanggan merasa bahwa produk atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau ekspektasi yang mereka miliki sebelumnya.

Keseluruhan konsep ini menekankan pentingnya memahami dan memenuhi harapan pelanggan untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal. Strategi bisnis yang berhasil seringkali berfokus pada upaya untuk melebihi harapan pelanggan dan menciptakan pengalaman yang positif, sehingga dapat membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan.⁶ Ketika pelanggan mengevaluasi harapannya dan hasil yang diterima, itu akan menyebabkan terjadinya kepuasan atau ketidakpuasan. Beberapa ahli dan

⁶ Ari Prasetyo, "Management Analysis Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Management Analysis Journal* 1, no. 4 (2012): 1–8, <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>.

studi sebelumnya telah menyampaikan bahwa kualitas layanan adalah faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan.

Menurut pendapat Stepanus dalam AA Syakura, tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan bergantung pada sejauh mana harapan mereka terpenuhi oleh layanan tersebut. Apabila pelayanan memuaskan dan sesuai harapan, konsumen akan memperoleh kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, jika pengalaman pelayanan yang diterima tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan cenderung merasa kecewa.⁷ Donatur akan merasakan kepuasan atau ketidakpuasan ketika mereka membandingkan layanan yang diberikan dengan harapan yang mereka miliki.

Menurut Ashraf, untuk mendapatkan kepercayaan dan kepuasan donatur, sangat penting untuk meningkatkan keunggulan yang bersaing dan menjadikan kualitas layanan sebagai prioritas utama.⁸ Ada lima hal yang perlu diperhatikan agar pelanggan merasa puas, yakni kualitas layanan atau jasa, aspek emosional, mutu produk, biaya, dan harga. Hafidhuddin menyatakan bahwa dalam memberikan layanan kepada pelanggan, penting untuk menerapkan nilai-nilai Islam seperti yang ditunjukkan oleh *Fathanah* yang menunjukkan profesionalisme, *Shiddiq* yang menggambarkan

⁷ Syakuro, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur Di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (Lazizmu) Kabupaten Mojokerto Potensi Dalam Menghimpun Dana Zakat Di Indonesia Dari Total Pdb Akan Mencapai 3 , 4 % Jika Dana Z." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Unesa* 3 (2020): 207

⁸ M Ghafran Ashraf, "Include the Position of Islamic Banking , Service Quality , Satisfaction , Trust and Loyalty in the Context of an Integrated Model for Islamic Finance," *European Journal of Business and Management* 6, no. 17 (2015): 156–170

kejujuran, *Tabligh* yang memberikan contoh perilaku sopan santun, dan Amanah yang diwujudkan dalam jaminan dan kenyamanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.⁹

Bersumber pada data tahun 2022 oleh Disdukcapil, Provinsi Kalimantan Selatan memiliki jumlah penduduk dengan agama Islam terbanyak di kota Banjarmasin, dari data tersebut ada sekitar 647.940 orang yang menganut agama Islam dari total penduduk sekitar 673.514 itu artinya hampir 96% penduduk di Banjarmasin beragama Islam, ini menunjukkan potensi zakat di Banjarmasin sangat besar.¹⁰ Kesempatan ini tidak disiasikan oleh KL Lazismu Al-Jihad Banjarmasin.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, peneliti merasa tertarik untuk mempelajari beberapa faktor, seperti kualitas yang diberikan pada pelayanan dan respon minat orang yang membayar zakat (muzakki). Sehingga, dalam penelitian ini dipilih sebuah judul sebagai berikut “Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Maal di Kantor Layanan Lazismu Al-Jihad Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

Masalah penelitian ini memiliki pertanyaan-pertanyaan yang dirumuskan berdasarkan judul penelitian serta latar belakang yang dijadikan tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

⁹ Muawanah, “Pengaruh Kepercayaan Dan Citra Lembaga Terhadap Minat Donatur Membayar Zis (Zakat, Infaq Dan Sedekah) Di Lembaga Amil Zakat Ummul Quro (LAZ-Uq) Jombang.”

¹⁰ “Satu Data Banua,” accessed February 21, 2023, <https://data.kalselprov.go.id/dataset/data/1390>.

1. Apakah pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat donatur membayar zakat maal di Kantor Layanan Lazismu Al-Jihad Banjarmasin?
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap minat donatur membayar zakat maal di Kantor Layanan Lazismu Al-Jihad Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Hal yang menjadi tujuan pada penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat donatur membayar zakat maal di Kantor Layanan Lazismu Al-Jihad Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap minat donatur membayar zakat maal di Kantor Layanan Lazismu Al-Jihad Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Keinginan utama yang ingin di capai dari penelitian ini dapat membawa hal yang bermanfaat, baik dari segi teoritis maupun praktis, sebagaimana dijelaskan di bawah ini.

1. Aspek Teoritis

Harapannya, penelitian ini dapat memberikan manfaat yang lebih luas dalam mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan, baik bagi pembaca yang sedang belajar atau kuliah dalam bidang Manajemen Dakwah, maupun bagi masyarakat umum yang tertarik

untuk mendapatkan informasi terkait penelitian ini. Selain itu, diinginkan bahwa penelitian ini dapat memberikan pendukung atau ide-ide baru untuk studi lanjutan yang berkaitan dengan cara memberikan pelayanan kepada para donatur dalam memenuhi kewajiban zakat maal.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Instansi Terkait

Harapannya, hasil dari penelitian dapat menjadi sumber informasi yang akan bermanfaat bagi praktisi di Kantor Layanan Lazismu Al-Jihad Banjarmasin. Informasi tersebut diharapkan dapat mendukung praktisi dalam implementasi pelayanan yang efektif, sekaligus meningkatkan tingkat kepercayaan dari para donatur. Dengan demikian, diharapkan bahwa hasil penelitian ini memiliki dampak positif terhadap minat donatur untuk menyumbangkan zakat maal mereka kepada Kantor Layanan Lazismu Al-Jihad Banjarmasin.

b. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, menjadi harapan yang besar untuk dapat memahami kepentingan pelayanan dan kemampuannya untuk diterapkan secara efektif. Hal ini diharapkan mampu memengaruhi minat para muzakki dalam berzakat.

c. Bagi Masyarakat

Melalui hasil penelitian ini, Masyarakat diharapkan mendapat manfaat dalam memperluas pemahaman dan pengetahuan tentang penilaian terhadap pelayanan. Tujuannya adalah untuk menarik minat masyarakat dalam menunaikan zakat maal melalui Kantor Layanan Lazismu Al-Jihad Banjarmasin.

E. Definisi Operasional

Tujuan dari definisi operasional di sini adalah untuk mengklarifikasi dan mempersempit pemahaman mengenai penelitian tentang pelayanan dan dampaknya terhadap minat donatur untuk membayar zakat, sehingga dapat menghindari salah tafsir dan penafsiran yang berbeda.

Pelayanan merujuk pada layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada pelanggan melalui interaksi antara konsumen dan karyawan. Hal ini melibatkan serangkaian aktifitas yang tidak dapat dilihat secara fisik dan bertujuan untuk membantu dalam mengatasi masalah yang akan dihadapi oleh pelanggan. Grinroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah hak dari aktifitas atau rangkaian aktifitas yang tidak terlihat yang terjadi sebagai hasil dari interaksi yang dilakukan antara pelanggan dan karyawan atau hak lain yang disediakan oleh perusahaan penyedia

layanan.¹¹ Dalam pelayanan peneliti, hanya ada 5 aspek kualitas pelayanan yang menjadi fokus utama, yaitu, yang dapat dirasakan secara nyata, empati, keandalan, responsif, dan jaminan. Menurut Rahman, minat adalah aspek pribadi yang terkait dengan sikap. Keseluruhan, minat dan sikap yang mendasar adalah faktor penting dalam proses pengambilan keputusan.¹² Pada minat peneliti membatasi fokus masalah pada tiga aspek minat yaitu, interest (ketertarikan), desire (keinginan), dan Conviction (keyakinan). Pembicaraan mengenai zakat dalam penelitian ini hanya dibatasi pada zakat maal, yaitu bentuk zakat yang dikenakan atas semua jenis harta, asalkan cara perolehannya tidak melanggar prinsip-prinsip agama.

Pengertian pelayanan dan minat yang telah dijabarkan diatas yang dimaksudkan pelayanan adalah mengenai pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Layanan Lazismu Al-Jihad Banjarmasin baik itu secara lisan maupun tulisan, layanan lisan berupa pelayanan yang dilakukan ketika para calon donatur memerlukan penjelasan mengenai zakat dari pihak lazismu akan memberikan penjelasan kepada para donatur, dan pelayanan tulisan berupa pelayanan yang berbentuk tulisan yang disebarakan melalui media social. Kemudian, motivasi adalah faktor yang mendorong donator untuk memberikan zakat secara sukarela, dengan kesenangan atau niat untuk

¹¹ Ratna Suminar Mia Apriliawati, "Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Parmaount Summarecon," *Jurnal Sekretari* Vol. 4 No. (2017).

¹² Dan Khairuddin Murtala Daud, Ysurizal, "Pengelola Buku Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Di Akademi Kebidanan Muhammadiyah Banda Aceh," *Jurnal Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Syiah Kuala* Vol. 4 (2016).

membantu orang lain, sehingga dapat menyumbangkan zakat maal kepada Kantor Layanan Lazismu Al-Jihad Banjarmasin.

F. Penelitian Terdahulu

Peneliti sebelumnya telah melakukan studi untuk mencegah pengulangan dan plagiarisme dalam penelitian. Sebagai hasilnya, peneliti dalam penelitian ini akan mengulas beberapa perbedaan penelitian yang dilakukan:

1. Penelitian yang berjudul *“Pengaruh promosi, Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Muzakki pada Lembaga Amil Zakat (LAZ) Dompot Dhuafa”* hasil temuan Patra Rusdianto pada skripsinya yang diterbitkan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2016.¹³ Penelitian ini hampir serupa dalam hal pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap minat. Adapun perbedaan penelitian ini terletak pada variabel yang dikaji, dimana terdapat tiga variabel yang diteliti, yaitu promosi, kualitas layanan, dan religiusitas. Sementara itu, penelitian sebelumnya hanya mengkaji dua variabel, yakni layanan dan minat. Penelitian ini lebih fokus pada muzakki atau individu yang membayar zakat, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih spesifik

¹³ Patra Rusdianto, “Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat (Laz) Dompot Dhuafa” (Skripsi diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2016).

mengenai muzakki yang hanya membayar zakat maal. Terdapat juga perbedaan dalam lokasi penelitian, kota penelitian, objek penelitian, serta tahun penelitiannya.

2. Penelitian dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Al-Fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)”* penelitian ini disusun oleh Fahtira virdha Noor dalam pengalaman penulisan skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Bengkulu tahun 2020.¹⁴ Kesamaan penelitian ini dengan yang dilakukan peneliti adalah pada penggunaan dua variabel yang diteliti. Penelitian ini memiliki perbedaan dalam hal variabel yang digunakan, yakni kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. sementara peneliti berfokus pada hubungan pelayanan minat minat muzakki, selain itu, terdapat perbedaan dalam tempat penelitian, yaitu kota penelitian dan tahun penelitian yang berbeda.
3. Penelitian dengan judul *“Pengaruh Pengetahuan dan Tingkat Kepercayaan Umat Terhadap Keputusan Menunaikan Zakat Infaq dan Sedekah Berbasis Non-Cash dalam Perspektif Ekonomi Islam”* yang diteliti oleh Miftah Farid Nawawi dalam skripsinya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri

¹⁴ Fahtira Virdha Noor, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Al-Fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)”, *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam* (2020).

Raden Intan Lampung tahun 2021.¹⁵ Kesamaan penelitian ini dengan yang peneliti lakukan adalah pada salah satu objek penelitiannya yaitu zakat. Sedangkan perbedaan penelitian ini adalah pada variabelnya yang mana menggunakan variable pengetahuan dan tingkat kepercayaan umat terhadap keputusan sedangkan peneliti memiliki fokus di variabel pelayanan terhadap minat donatur, selain pada itu juga memiliki perbedaan pada tempat, kota dan tahun penelitian.

4. Penelitian dengan judul “*Pengaruh Promosi dan Kepercayaan Terhadap Minat Donatur Menunaikan ZIS (zakat, infaq dan promosi) di Baznas Kabupaten Hulu Sungai Utara*” yang diteliti oleh Norhikmah dalam skripsinya di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin tahun 2021.¹⁶ Kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain adalah pada variabel yang diteliti, yaitu variabel minat. Namun, terdapat perbedaan dalam variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yang meliputi variabel promosi dan kepercayaan terhadap minat. Sementara itu, peneliti sebelumnya menggunakan variabel pelayanan terhadap minat.

¹⁵ miftah Farid Nawawi, “Pengaruh Pengetahuan Dan Tingkat Kepercayaan Umat Terhadap Keputusan Menunaikan Zakat Infaq Dan Shadaqah Berbasis Non-Cash Dalam Perspektif Ekonomi Islam,” *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam* (2020).

¹⁶ Norhikmah, “Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Terhadap Minat Donatur Menunaikan Zakat, Infaq Dan Sedekah Di BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Utara,” *Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi* (2022)

Selain itu, penelitian ini juga memiliki perbedaan dalam hal lokasi, kota, dan tahun penelitian yang dilakukan.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis berasal dari Bahasa Yunani, yaitu dari kata *hupo* Dimana diartikan sebagai sementara, dan *thesis* yang memiliki makna pernyataan atau teori. Secara umum, hipotesis adalah suatu pernyataan yang bersifat sementara dan belum teruji kebenarannya. Hipotesis digunakan sebagai dasar untuk pengujian lebih lanjut dan eksperimen.

Konteks penelitian, hipotesis diartikan sebagai perkiraan atau dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis memberikan landasan atau kerangka bagi penelitian untuk menguji kebenaran atau ketidakbenaran dari pernyataan tersebut.

Dengan demikian, hipotesis dapat dianggap sebagai jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian yang masih perlu diuji dan dibuktikan melalui metode ilmiah. Proses pengujian hipotesis melibatkan pengumpulan data, analisis statistik, dan interpretasi hasil untuk menguji sejauh mana hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak.

Berdasarkan penelitian ini, ada dua pandangan yang diajukan, yaitu pandangan nol (H_0) dan juga pandangan alternatif (H_a). Pernyataan nol (H_0) adalah pernyataan yang tidak menyangkut adanya korelasi antara dua variabel pada populasi atau sampel yang berbeda. Dalam situasi ini, hipotesis alternatif (H_a) menyatakan bahwa terdapat perbedaan atau hubungan antara dua variabel dalam populasi atau sampel yang memiliki

karakteristik yang berbeda.¹⁷ Berdasarkan penyelidikan dan teori sebelumnya, kami mempersembahkan hipotesis penelitian berikut ini:

H_0 = Pelayanan tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap minat donatur membayar zakat maal di Kantor Layanan Lazismu Al Jihad Banjarmasin

H_a = Pelayanan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap minat donatur membayar zakat maal di Kantor Layanan Lazismu Al Jihad Banjarmasin.

H. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan yang ada dalam penelitian ini dapat dilihat dibawah ini yaitu:

BAB I : Berisikan pendahuluan yang merupakan dasar dalam pemilihan atau pengambilan permasalahan yang akan di pecahkan dalam penelitian yang akan di lakukan berisi latar belakang masalah, tujuan dalam penelitian, kegunaan penelitian yang dilakukan, devinisi operasional, penelitian yang relevan dari penelitian terdahulu, hipotesis yang diambil dan sistematika penulisan naskah.

BAB II : Studi yang berisi data ataupun bahan teoritis yang menguraikan tentang pelayanan, minat, dan zakat. Tidak hanya itu, terdapat pula konsep berpikir kerangka sebagai elemen tambahan.

¹⁷ Nikolaus Duli, *Metode Penelitian Kuantitatif Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi Dan Analisis Data Dengan SPSS* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), h. 130-131.

- BAB III : Metode penelitian meliputi berbagai aspek seperti kategori dan pendekatan penelitian, rancangan penelitian, tempat penelitian, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, cara pengumpulan data, rancangan pengukuran, dan teknik analisis data.
- BAB IV : Hasil penelitian dan pembahasan berupa bahasan terhadap temuan dari data yang diperoleh dalam penelitian yang kemudian di bahas dengan dukungan teori-teori yang relevan dan memperkuat hasil temuan yang diperoleh.
- BAB V : Penutup yang berupa kesimpulan terhadap hasil pembahasan temuan yang di peroleh pada penelitian dan rekomendasi terkait bagaimana mengatasi permasalahan yang di kemukakan pada tujuan penelitian.