

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah negara yang penduduknya berdominan beragama Islam. Karena penduduk Indonesia yang sebagian besar beragama Islam itu maka menjadi penyebab semakin banyaknya masyarakat Muslim yang telah menjalankan syariat Islam didalam kehidupan ekonomi dan sosial. Dan Indonesia pun menjadi salah satu suatu negara yang mempunyai potensi dibidang zakat yang lumayan cukup besar.

Pada era ini zakat merupakan potensi dan peluang yang besar untuk dikembangkan menjadi upaya mengatasi dan memperkecil tingkat kemiskinan dan kefakiran yang terjadi di masyarakat. Kenyataan yang ada di lapangan selama satu dekade ini, penghimpunan zakat telah mengalami peningkatan dan perkembangan yang cukup signifikan dan pesat jika dilihat dari tingkat pertumbuhannya. Tetapi peningkatan perolehan zakat yang pesat itu ternyata belum dan tidak sesuai dengan beberapa potensi zakat yang seharusnya dapat terkumpul.

Untuk mewujudkan suatu pemerataan dalam pendapatan ekonomi di masyarakat dan terciptanya pengelolaan zakat yang baik itu diperlukan keaktifan dari lembaga – lembaga pengelolaan zakat (amil) untuk meningkatkan semua pelayanan kepada masyarakat dalam membayar

zakat, serta meningkatkan peran dan fungsi agama untuk mewujudkan keadilan sosial dan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan hasil serta daya guna zakat. Di negara Indonesia pengelolaan shadaqah, infaq, dan zakat diatur dalam undang – undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Dana Zakat. Dalam undang – undang ini mengatur (OPZ) Organisasi Pengelola Zakat yang telah dan sudah disebutkan dalam perundang – undangan tersebut adalah (LAZ) Lembaga Amil Zakat, dan (BAZ) Badan Amil Zakat. Di Indonesia juga terdapat lembaga yang bisa disebut semi pemerintah yang memiliki kewenangan untuk melakukan pendistribusian dan pengolahan dana zakat, yaitu (BAZNAS) Badan Amil Zakat di tingkat nasional maupun (BAZDA) di tingkat daerah. Selain lembaga pemerintahan, juga terdapat lembaga non pemerintah yang diberi nama (LAZNAS/LAZDA) Lembaga Amil Zakat.¹

Pengelolaan dana zakat telah diatur berdasarkan per Undang-Undangan No. 23 Tahun 2011 yang isinya tentang pedoman teknis dalam pengelolaan dana zakat yang meliputi beberapa kegiatan pengawasan, pengorganisasian, perencanaan, dan pelaksanaan terhadap pendistribusian, pengumpulan, dan pendayagunaan zakat. Didalam perundang-undangan tersebut disebutkan ada dua tujuan pengelolaan dari zakat. Yang pertama, meningkatkan efisiensi pelayanan dan efektivitas dalam pengelolaan dana zakat. Yang kedua, meningkatkan dan memaksimalkan manfaat dana zakat untuk penanggulangan kemiskinan dan mencapai kesejahteraan

¹ Iqbal M. Ambara, *Problematika Zakat dan Pajak Indonesia*, (Jakarta: Sketsa, 2009), hlm. 35.

masyarakat. Dari kedua tujuan tersebutlah akan tercapai suatu sistem apabila distribusi shadaqah, infaq, dan zakat digunakan sesuai dengan yang dibutuhkan para mustahik.

Setiap umat dan manusia yang ada di bumi ini telah diberikan dan mendapat amanah mengelola harta yang telah dimilikinya yang harus sesuai dengan ketentuan agama dan semua prinsip yang ada. Mereka semua telah dilarang untuk memubadzirkan dan menghambur – hamburkan hartanya karena di dalam harta tersebut terdapat beberapa hak – hak sosial. Hak sosial disini maksudnya adalah hak – hak bagi orang – orang lainnya (terutama para fakir dan miskin) atas kelebihan dari hartanya, misalnya seperti untuk membayar zakat.

Motivasi memiliki arti yaitu suatu proses seseorang atau individu yang telah mengenal akan kebutuhannya dan segera mengambil suatu tindakan agar bias memuaskan kebutuhannya tersebut. Arti motivasi juga bisa didefinisikan sebagai kekuatan yang berasal dari luar maupun dari dalam yang dapat mendorong seseorang agar mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan. Pengertian dari motivasi itu sendiri yaitu bahwa suatu motivasi dapat menjadi landasan individu untuk melakukan aktifitas. Motivasi dapat menjadi dasar seseorang untuk melakukan dan memilih kegiatan yang akan dilakukannya.²

Tingkat religiusitas yang ada pada diri seseorang dapat diartikan menjadi suatu pengabdian yang ada dalam kehidupan beragama, diantara

² Ferrinadewi, *Merek dan Psikologi Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008) hlm. 13.

dari banyak faktor - faktor yang ada itu menyebabkan tingkat keberhasilan atau tidaknya dalam pengumpulan dana zakat salah satunya dipengaruhi oleh kondisi keagamaan atau religiusitas seseorang tersebut.

Religiusitas berasal dari kata *religio* yaitu diserap dan diambil dari bahasa latin dengan memiliki makna dan arti mengikat. Dari makna dan arti mengikat ini bahwasanya didalam suatu urusan keagamaan terdapat beberapa kewajiban maupun aturan bersifat mengikat, hal itu harus senantiasa ditaati dan dipatuhi oleh pemeluknya. Didalamnya terdapat hubungan yang saling berkaitan serta mengikat antara individu dengan Tuhan nya , antara sesama individu atau individu satu dengan yang lainnya, serta dengan alam disekitarnya.³

Pengetahuan dapat diartikan sebagai suatu informasi yang sudah diproses dan telah diorganisasikan untuk mendapatkan pembelajaran, pemahaman, dan pengalaman yang dapat terakumulasi sehingga dapat diaplikasikan kedalam masalah atau suatu proses bisnis yang tertentu. Pengetahuan juga mempunyai arti yaitu gejala yang telah diperoleh dan ditemui manusia melalui suatu pengamatan akal. Pada dasarnya yaitu pengetahuan mempunyai suatu kemampuan prediktif atau perkiraan akan suatu hal hasil dari pengenalan bentuk atau pola. Informasi dan data yang terkadang bisa membingungkan individu, maka pengetahuan tersebut lah yang memberi petunjuk atau mengarahkan tindakan. Islam mempunyai pedoman yang diberikan untuk umatnya yang meyakini dan

³ Muhammad Tho'in dan Agus Marimin, "Pengaruh Tingkat Pendapatan, Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, ISSN: 2477-6157; E-ISSN 2579-6534.

mempercayainya, itu adalah Al-Quran dan Hadist, oleh sebab itu zakat yang telah diperintahkan oleh Allah SWT yang terdapat dalam Al-Quran seharusnya seorang yang muslim wajib dan dapat menjalankan perintah-Nya.

Selain faktor internal dari dalam individu tersebut juga terdapat faktor eksternal yang mempengaruhi suatu individu dalam membayar zakat, yaitu salah satunya adalah kualitas pelayanan. Menurut wyckof kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang telah diharapkan dan suatu pengendalian dari keunggulan yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan.⁴

Menurut pendapat Mukhlis dan Beik menyatakan mayoritas penduduk Islam di negara Indonesia kurang termotivasi dan masih enggan untuk membayar dana zakat, terutama pada zakat maal. Rendahnya minat para muzakki dalam menyalurkan dana zakat kepada lembaga – lembaga pengelolaan zakat itu menyebabkan terjadinya kesenjangan antara nominal zakat dan besarnya potensi zakat yang akan diterima. Sedangkan menurut Hafiduddin profesionalisme (LAZ) lembaga amil zakat dan hasil yang diperoleh dari pengelolaan dana zakat tidak terpublikasi secara terbuka kepada seluruh masyarakat adalah suatu hal yang menyebabkan kepercayaan masyarakat menjadi rendah terhadap (LAZ) lembaga amil zakat. Hal ini juga menunjukkan bahwa kepatuhan masyarakat untuk

⁴ Fandy Ciptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2011), hlm. 331.

membayar dana zakat berpengaruh dengan adanya peran dari lembaga amil zakat tersebut.

Banyak persoalan – persoalan tentang zakat yang masih harus diselesaikan misalnya, terjadinya kesenjangan potensi dalam penghimpunan dana zakat, lemahnya pengetahuan dan perhatian masyarakat tentang zakat, kredibilitas lembaga, serta masalah SDM lembaga amil zakat, permasalahan regulasi zakat, peran antara LAZ dan BAZ, efisiensi serta efektifitas program pemberdayaan dana zakat.⁵

Permasalahan yang ada tersebut dapat menghambat dalam menjalankan program-program di Lembaga Amil Zakat (LAZ) dan Badan Amil Zakat (BAZ) dan seharusnya menjadi dampak baik bagi setiap perkembangan masyarakat, tetapi pada akhirnya tidak dapat tercapai karena pengelola dana zakat yang tidak berada pada koordinasi dalam pengawasan dari lembaga pengelola dana zakat yang sudah mendapat legalitas pemerintah. Ini menunjukkan kurangnya kepercayaan para *muzakki* kepada LAZ atau BAZ didalam penyaluran zakat yang dikarenakan rendahnya informasi terkait penyaluran zakat. Sehingga LAZ atau BAZ tersebut perlu melakukan beberapa upaya yang dapat menumbuhkan kepercayaan para *muzakki* untuk menyalurkan zakatnya.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) di Kabupaten Tulungagung yang sudah ditetapkan SK Bupati Tulungagung No. 406 Tahun 2001, pada tanggal 04 Juli 2001 dan telah dikukuhkan pada 19

⁵Nurul Huda dkk, *Zakat Perspektif Mikro-Makro: Pendekatan Riset*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 28

Oktober 2001 serta didirikan untuk mengurus segala keperluan tentang zakat yang meliputi pengumpulan dana zakat dan selanjutnya disalurkan kepada *mustahik*. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung adalah badan amil zakat yang mempunyai tugas untuk mengumpulkan, mengelola, dan mendistribusikan dana zakat di Kabupaten Tulungagung. Badan Amil Zakat Nasional BAZNAS di Kabupaten Tulungagung menghimpun dan mengumpulkan dana dari masyarakat yang berbentuk infak dan zakat yang kemudian mengelolanya dan mendistribusikan kepada *mustahik* yang benar – benar membutuhkannya.

Dana infak dan zakat yang sudah terkumpul di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung, hingga saat ini masih hanya berasal dari dana zakat profesi yang diberikan dan dibayarkan oleh (PNS) Pegawai Negeri Sipil melalui (UPZ) Unit Pengumpul Zakat di instansi, sedangkan dana dari zakat mal dan infak yang berasal dari masyarakat itu belum terhimpun secara maksimal dan optimal.⁶ Perkembangan perolehan dana sedekah, infak, dan zakat di BAZNAS Kabupaten Tulungagung bisa dilihat pada tabel dibawah ini :

⁶ BAZNAS, *Buletin BAZNAS*, Edisi XVI, Desember 2016, hlm. 39-42

Tabel 1.1

Perkembangan Zakat Tahun 2019 di (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung

NO	BULAN	NOMINAL
1	Januari	157.791.750
2	Februari	149.732.650
3	Maret	139.924.000
4	April	153.598.300
5	Mei	304.831.400
6	Juni	147.909.800
7	Juli	142.918.400
8	Agustus	169.186.250
9	September	153.289.200
10	Oktober	167.409.700
11	November	150.480.600
12	Desember	270.034.750
JUMLAH		2.107.106.800

Sumber: Laporan di BAZNAS Tulungagung Tahun 2019

Tabel diatas tersebut menunjukkan perolehan dana zakat pada tahun 2019 yang setiap bulannya terjadi perubahan secara fluktuasi, hal ini juga membuktikan bahwa kinerja dari BAZNAS di Kabupaten Tulungagung yang mempunyai program-program yang sudah dijalankan bisa dikatakan sudah baik. Apabila tingkat kesadaran masyarakat di Tulungagung untuk membayar zakat cukup tinggi dan mereka dapat

mempercayakan zakat mereka tersebut kepada BAZNAS tentu zakat yang akan diperoleh juga bisa lebih optimal.

Tabel 1.2

Perkembangan Zakat Tahun 2020 di (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung

NO	BULAN	NOMINAL
1	Januari	131.131.400
2	Februari	141.439.200
3	Maret	171.388.800
4	April	140.164.750
5	Mei	324.802.900
6	Juni	176.545.750
7	Juli	180.316.300
8	Agustus	178.515.650
9	September	167.531.450
10	Oktober	137.047.075
11	November	178.046.550
12	Desember	178.330.562
JUMLAH		2.105.260.387

Sumber: Laporan di BAZNAS Tulungagung Tahun 2020

Tabel diatas tersebut menunjukkan perolehan dana zakat pada tahun 2020 yang setiap bulannya terjadi perubahan secara fluktuasi, dan terjadi penurunan dari tahun 2019. Hal ini juga membuktikan bahwa tingkat kesadaran masyarakat di Tulungagung untuk membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung menurun sehingga

zakat yang diperoleh kurang optimal, tetapi jika masyarakat mempunyai tingkat kesadaran yang tinggi tentu zakat yang akan diperoleh juga bisa lebih optimal.

Selain dari perkembangan dana zakat kita juga wajib mengetahui berapa banyak dari masyarakat yang telah membayarkan zakatnya di BAZNAS Kabupaten di Tulungagung, yang di jelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.3

Jumlah muzakki di (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung

Dari tahun 2015 - 2020

NO	TAHUN	JUMLAH
1	2015	5.617
2	2016	15.806
3	2017	7.748
4	2018	7.095
5	2019	6.642
6	2020	6.400
JUMLAH		49.308

Sumber: BAZNAS Kabupaten Tulungagung

Tabel diatas tersebut menunjukkan jumlah muzakki di BAZNAS Kabupaten Tulungagung pada tahun 2015 - 2020 yang setiap tahunnya terjadi perubahan secara fluktuasi, dan terjadi penurunan mulai dari tahun 2018. Hal ini juga membuktikan bahwa masyarakat Tulungagung semakin

lama semakin menurun tingkat minat untuk membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung.

Apabila dalam penghimpunan dana infak dan zakat dapat lebih dioptimalkan, dan tidak hanya dari (PNS) Pegawai Negeri Sipil, namun juga berasal dari masyarakat, dan tentunya juga dana yang terkumpul akan semakin lebih banyak. Berdasarkan uraian tersebut bahwa religiusitas, kepercayaan, dan tingkat pendidikan para *muzakki* menjadi faktor – faktor yang penting dalam sebuah penentuan keputusan di masyarakat untuk membayar zakat kepada (BAZNAS) Badan Amil Zakat Nasional . Menurut uraian tersebut, maka penulis tertarik melakukan sebuah penelitian yang berjudul “**Pengaruh Motivasi, Religiusitas, Pengetahuan Zakat, Terhadap Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung**”.

B. Identifikasi Pembatasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mengidentifikasi beberapa masalah, yaitu sebagai berikut :

- a. Motivasi dalam diri masyarakat dalam membayar zakat masih sangat kurang, hal ini dikarenakan muzakki tidak terlalu tertarik untuk membayar zakat di BAZNAS Tulungagung.

- b. Kurangnya religiusitas muzakki menyebabkan muzakki sering lalai dan tidak membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Tulungagung.
- c. Pengetahuan seorang muzakki tentang zakat juga masih sangat minim, ini dikarenakan para muzakki yang membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Tulungagung sangat sedikit dibandingkan potensi yang sudah ada.
- d. Muzakki banyak yang kurang puas dengan kualitas pelayanan lembaga pengelolaan zakat, dan para muzakki lebih menyukai menyalurkan secara langsung zakat tersebut kepada para mustahik disbanding dengan membayarkan zakat di BAZNAS Kabupaten Tulungagung.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mengidentifikasi beberapa pembatasan masalah, yaitu sebagai berikut :

- a. Dalam penelitian ini hanya meneliti faktor yang mempengaruhi minat muzakki dalam membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Tulungagung da diambil sampel secara acak.
- b. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada faktor internal dan eksternal dalam diri muzakki yang mempengaruhi minat muzakki dalam membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Tulungagung.
- c. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada variabel X, variabel intervening dan variabel Y. Variabel X yang dimaksud adalah Motivasi (X1), Religiusitas (X2), Pengetahuan Zakat (X3), variabel

intervening adalah Kualitas Pelayanan (Z) dan variabel Y adalah Minat Muzakki.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, berikut ini permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung?
2. Bagaimana religiusitas berpengaruh secara signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung?
3. Bagaimana pengetahuan zakat berpengaruh secara signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung?
4. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung?
5. Bagaimana motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat melalui kualitas pelayanan di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung?

6. Bagaimana religiusitas berpengaruh secara signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat melalui kualitas pelayanan di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung?
7. Bagaimana pengetahuan zakat berpengaruh secara signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat melalui kualitas pelayanan di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh motivasi terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh religiusitas terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh pengetahuan zakat terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung.

5. Untuk menguji pengaruh motivasi terhadap minat muzakki dalam membayar zakat melalui kualitas pelayanan di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung.
6. Untuk menguji pengaruh religiusitas terhadap minat muzakki dalam membayar zakat melalui kualitas pelayanan di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung.
7. Untuk menguji pengaruh pengetahuan zakat terhadap minat muzakki dalam membayar zakat melalui kualitas pelayanan di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian berupa jawaban sementara dari masalah yang telah dirumuskan yaitu sebagai berikut :

H1 : Motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung.

H2 : Religiusitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung.

H3 : Pengetahuan zakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung.

H4 : Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung.

H5 : Motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat melalui kualitas pelayanan di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung.

H6 : Religiusitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat melalui kualitas pelayanan di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung.

H7 : Pengetahuan zakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat melalui kualitas pelayanan di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung.

F. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat baik itu secara praktis maupun teoritis sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga

Penelitian dijadikan sebagai bahan masukan dan informasi untuk Badan Amil Zakat dalam peningkatan minat muzakki membayar zakat dan untuk menentukan kebijakan-kebijakan yang ada di lembaga untuk mencapai hasil yang maksimal pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung.

b. Bagi Pihak Lain

Hasil yang di dapatkan dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi dan informasi bagi peneliti yang lain yang akan melaksanakan penelitian dengan topik yang sejenis.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Dunia Pendidikan

Penelitian yang dihasilkan ini diharapkan bisa digunakan sebagai sumber referensi atau informasi yang berkaitan dengan dunia Pendidikan, dan bagi peneliti yang akan melaksanakan pengembangan untuk penelitian selanjutnya.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konsep

a. Motivasi

Motivasi memiliki arti yaitu suatu proses seseorang atau individu yang telah mengenal akan kebutuhannya dan segera mengambil suatu tindakan agar bias memuaskan kebutuhannya tersebut. Arti motivasi juga bisa didefinisikan sebagai kekuatan yang berasal dari luar maupun dari dalam yang dapat mendorong seseorang agar mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan. Pengertian dari

motivasi itu sendiri yaitu bahwa suatu motivasi dapat menjadi landasan individu untuk melakukan aktifitas.⁷

b. Religiusitas

Religiusitas dapat diartikan sebagai suatu ekspresi spiritual pada seseorang yang sangat erat kaitannya dengan sistem nilai, ritual, dan hukum yang telah berlaku, serta keyakinan. Religius juga termasuk aspek yang sudah diyakini oleh seseorang didalam hati, sikap personal, serta getaran pada hati nurani.⁸

c. Pengetahuan Zakat

Pengetahuan zakat yaitu kemampuan individu dalam memahami semua informasi mengenai zakat secara menyeluruh atau global, baik mengenai hukum, nilai-nilai yang dizakati serta dalam hubungan mengenai, perencanaan.⁹

d. Minat

Menurut pendapat Umar Husein, yang dimaksud minat pada konsumen yaitu bagian dari beberapa komponen pada perilaku konsumen dalam mengkonsumsi, serta kecenderungan para responden untuk bertindak dan memastikan sebelum keputusan tersebut akan benar-benar dilaksanakannya.¹⁰

⁷ Ferrinadewi, *Merek dan Psikologi Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008) hlm. 13.

⁸ Mangun Wijaya Y. B., *Menumbuhkan Sikap Religiusitas Anak*. (Jakarta: Gramedia, 1986), hlm. 112

⁹ Syukron Kamil. *Ekonomi Islam, Kelembagaan, dan Konteks Keindonesiaan dari Politik Makro Ekonomi Hingga Realisasi Mikro*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016) hlm. 232.

¹⁰ Umar Husein, *Manajemen Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pusaka, 2002), hlm. 45

e. Kualitas Pelayanan

Menurut wyckof kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang telah diharapkan dan suatu pengendalian dari keunggulan yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan.¹¹

2. Definisi Operasional

Maksud dari pengaruh motivasi, religiusitas, pengetahuan zakat, dan kualitas pelayanan pada lembaga pengelolaan zakat terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Tulungagung adalah meneliti pengaruh motivasi, religiusitas, pengetahuan zakat, dan kualitas pelayanan baik secara internal maupun eksternal untuk menarik minat dan mengandalkan lembaga zakat didalam penyaluran zakat khususnya di BAZNAS Kabupateng Tulungagung.

¹¹ Fandy Ciptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2011), hlm. 331.