

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI PADA BAZNAS KABUPATEN SAMBAS

Ronaldi

Universitas Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
Corresponding Author: e-mail: rldi62442@gmail.com

H. Sumar'in

Universitas Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
e-mail: sumarinasmawi@gmail.com

Neli

Universitas Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
e-mail: neliarifin87@gmail.com

ABSTRACT

Zakat has the potential if it is, well developed, so that in the end it will be able to improve the community's economy. Zakat is the basic principle for upholding the social structure in Islam, zakat is not charity or alms, zakat is an order from Allah that must be carried out, for this reason Allah SWT establishes the pillars of Islam which are obligations and must be obeyed by every human being. The lack of community trust and satisfaction or muzaki is a problem for BAZNAS in Sambas regency. Most of the muzakki pay zakat directly to mustahik instead of having to pay zakat directly to BAZNAS Sambas regency, for fear that the zakat money will be misappropriated and fear that the funds will not be channeled properly. This study aims to analyze the effect of muzakki's satisfaction and trust on the quality of BAZNAS services.

This study aims to analyze the influence of satisfaction and trust of muzakki on the quality of BAZNAS services. This study is a study that uses a quantitative approach with a survey research type. The data used are primary data obtained tested with validity, reliability, classical assumption tests and then analyzed using multiple linear regression analysis techniques, T tests and F tests. The results of the study indicate that service quality does not affect the satisfaction of muzakki at BAZNAS Sambas Regency, the results of the T test, the calculated T value is $1.376 < \text{the } T \text{ table value of } 1.990$. Trust affects the satisfaction of muzakki at BAZNAS Sambas Regency, the results of the T test, the calculated T value is $2.730 > \text{the } T \text{ table value of } 1.990$. Simultaneously, service quality and trust simultaneously have a positive and significant effect on the satisfaction of muzakki at BAZNAS Sambas Regency, the calculated F value is $4.767 > \text{from the } F \text{ table of } 3.11$.

Keywords: *Quality of service, trust and satisfaction*

ABSTRAK

Zakat sangat berpotensi jika dikembangkan dengan baik, sehingga pada akhirnya akan mampu meningkatkan perekonomian masyarakat. Zakat merupakan prinsip dasar untuk menegakkan struktur sosial dalam Islam, zakat bukanlah derma ataupun sedekah, zakat merupakan perintah Allah yang harus dilaksanakan, untuk itulah Allah SWT menetapkan adanya rukun Islam yang

merupakan kewajiban dan harus dipatuhi oleh setiap manusia. Kurangnya tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat atau *Muzakki* merupakan suatu permasalahan terhadap BAZNAS di Kabupaten sambas. Kebanyakan dari *muzakki* membayar zakat secara langsung ke mustahik dari pada harus membayar zakat secara langsung ke BAZNAS Kabupaten Sambas, dengan alasan takut uang zakat tersebut diselewengkan dan takut dananya tidak tersalurkan secara tepat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan dan kepercayaan *muzakki* terhadap kualitas pelayanan baznas. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survey. Data yang digunakan berupa data primer yang di peroleh diuji dengan uji validitas, realibilitas, uji asumsi klasik kemudian di analisis dengan teknis anlisis regresi linier berganda, uji T dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepauasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten sambas, hasil uji T, nilai T hitung sebesar $1,376 < \text{nilai T tabel } 1,990$. Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Sambas, hasil uji T nilai hitung sebesar $2,730 > \text{nilai T tabel yaitu sebesar } 1,990$. Adapun secara simultan Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Sambas, nilai F hitung $4,7671 > \text{dari F tabel sebesar } 3,11$.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan,Kepercayaan, dan kepuasan

.

PENDAHULUAN

Permasalahan ekonomi menjadi tantangan besar bagi Indonesia karena berdampak pada kehidupan sosial masyarakat, khususnya masalah kemiskinan. Isu kemiskinan bukanlah hal baru, bahkan sejak masa kolonial Belanda telah menjadi perhatian melalui program politik etis. Kemiskinan sendiri dipahami sebagai kekurangan sumber daya yang menghambat peningkatan kesejahteraan, dan dalam konteks pembangunan, sering dikaitkan dengan pengangguran, keterbelakangan, serta ketimpangan sosial (Thohari, 2022). Dalam Islam, permasalahan ini mendapatkan perhatian serius. Allah SWT menegaskan dalam (Tafsir Al-Quran, 2025), bahwa zakat merupakan instrumen penting untuk membantu fakir miskin, orang yang berhutang, serta kelompok lainnya yang membutuhkan. Hal ini sejalan dengan tujuan pembangunan nasional, yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat, baik secara material maupun spiritual (Mahadiansar et al., 2020). Pengelolaan zakat di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011, yang menekankan pentingnya perencanaan, pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat secara efektif agar mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mengurangi kemiskinan (Wahyudin et al., 2024). Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesejahteraan mencakup terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial agar masyarakat dapat hidup layak dan berfungsi optimal dalam kehidupan sosial (JDIH BPK, 2025).

Dengan demikian, zakat bukan hanya kewajiban ibadah, tetapi juga berfungsi sebagai sarana redistribusi ekonomi untuk meminimalisir kesenjangan antara kaya dan miskin, serta mendorong pertumbuhan ekonomi baik di tingkat individu maupun masyarakat luas. Harta akan lebih bermakna dan membawa keberkahan jika sebagian di antaranya disalurkan melalui zakat atau sedekah (Al-Fathunnisa, 2020). Permasalahan kemiskinan di Indonesia erat kaitannya dengan pembangunan dan ketimpangan sosial, sehingga memerlukan solusi yang tidak hanya bersifat ekonomi tetapi juga spiritual. Islam telah memberikan jalan keluar melalui zakat yang berfungsi sebagai instrumen redistribusi pendapatan, penguatan ekonomi umat, sekaligus wujud ketaatan kepada Allah SWT. Melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011, pengelolaan zakat diatur secara lebih sistematis agar pemanfaatannya benar-benar mampu mendorong peningkatan kesejahteraan dan mengurangi kemiskinan. Dalam konteks ini, peran Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) menjadi sangat penting (Kemenag, 2025). Sebagai lembaga resmi yang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 8 Tahun 2001, BAZNAS bertugas menghimpun, mengelola, dan menyalurkan zakat, infak, serta sedekah dengan prinsip akuntabilitas dan transparansi. Muzakki berhak mengetahui ke mana zakat mereka disalurkan, sehingga laporan pengelolaan dana zakat yang jelas dan terperinci menjadi bentuk pertanggungjawaban BAZNAS. Selain itu, BAZNAS diharapkan mampu memetakan potensi zakat melalui kerja sama dengan pemerintah daerah, agar penyaluran zakat tepat sasaran sesuai dengan delapan golongan penerima (*asnaf*) (Santi, 2024).

Kabupaten Sambas, dengan mayoritas penduduk beragama Islam (87,97%), memiliki potensi zakat yang besar. Potensi ini dapat menjadi sumber pendanaan yang berdaya guna untuk pemerataan pendapatan, pemberdayaan ekonomi masyarakat, bahkan penggerak roda perekonomian daerah. Berdasarkan data BAZNAS Kabupaten Sambas, jumlah dana zakat yang terkumpul periode 2018–2021 cenderung fluktuatif, namun tetap menunjukkan potensi yang signifikan. Jika dikelola dengan baik melalui program pemberdayaan yang tepat, zakat bukan hanya sekadar bantuan konsumtif, melainkan dapat menjadi modal produktif untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dengan demikian, zakat bukanlah sekadar sedekah, melainkan kewajiban yang menjadi pilar dalam struktur sosial Islam. Keberadaannya diharapkan mampu mengurangi kesenjangan antara kaya dan miskin, memperkuat solidaritas sosial, serta mendukung pembangunan berkelanjutan yang berorientasi pada kesejahteraan umat, khususnya di Kabupaten Sambas..

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif dengan populasi yang digunakan adalah seluruh muzakki atau masyarakat yang menunaikan zakat di BAZNAS Kabupaten Sambas yang berjumlah 452 orang. Karena jumlah populasi cukup besar, maka peneliti menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode simple *random sampling*, yaitu memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2014). Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan rumus *Slovin*: $n = N / 1 + N(e)^2$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat presisi (10% = 0,10)

$$n = \frac{452}{1 + 452(0,10)^2} = \frac{452}{1 + 4,52} = \frac{452}{5,52} = 81,88$$

Dengan memasukkan data populasi sebanyak 452 orang dan tingkat presisi 10%, maka diperoleh: $n = 452 / (1 + 452(0,10)^2) = 452 / (1 + 4,52) = 452 / 5,52 = 81,88$ (Jaya, 2020).

Hasil perhitungan tersebut dibulatkan menjadi 82 orang. Dengan demikian, jumlah sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini adalah 82 muzakki. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner dengan skala Likert (1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju). Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi BAZNAS Kabupaten Sambas, seperti data jumlah muzakki dan laporan keuangan zakat. Untuk memperkuat data, teknik pengumpulan juga dilengkapi dengan dokumentasi berupa catatan, arsip, maupun dokumen tertulis yang relevan.

Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Variabel independen adalah kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan muzakki (Y) (Sugiyono, 2014).

1. Kualitas Pelayanan (X1)

- a. Keandalan: kemampuan memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan memuaskan.
- b. Daya tanggap: kesediaan staf untuk membantu muzakki dengan sigap.
- c. Jaminan: pengetahuan, kesopanan, kompetensi, dan sifat dapat dipercaya dari staf BAZNAS.
- d. Perhatian: komunikasi yang baik serta perhatian terhadap kebutuhan muzakki.
- e. Bukti fisik: fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang mendukung pelayanan.

2. Kepercayaan (X2)

- a. Keterbukaan: transparansi antara muzakki dan BAZNAS.
- b. Kompetensi: kemampuan lembaga dalam mengelola zakat secara profesional.
- c. Kejujuran: kesesuaian informasi yang disampaikan dengan kenyataan.
- d. Integritas: konsistensi antara niat, ucapan, dan tindakan dalam pengelolaan zakat.
- e. Akuntabilitas: tanggung jawab lembaga dalam mempertanggungjawabkan setiap kegiatan pengelolaan zakat.

3. Kepuasan Muzakki (Y)

Kepuasan diukur dari sejauh mana harapan muzakki terpenuhi melalui pelayanan BAZNAS, baik dalam aspek ketepatan distribusi zakat, kemudahan layanan, transparansi, maupun manfaat yang dirasakan.

Dengan rancangan tersebut, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran yang komprehensif tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan muzakki dalam membayar zakat melalui

BAZNAS Kabupaten Sambas, sekaligus menjadi masukan dalam peningkatan manajemen zakat yang lebih efektif dan profesional.

HASIL dan PEMBAHASAN

HASIL

Penelitian ini melakukan uji instrumen guna memastikan kualitas kuesioner yang digunakan. Uji instrumen mencakup uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan ($df = 80$). Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila r hitung $> r$ tabel (0,2172).

- Variabel Kualitas Pelayanan (X1) yang terdiri dari 9 item menunjukkan seluruh nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, sehingga semua item valid.
- Variabel Kepercayaan (X2) yang terdiri dari 12 item juga menunjukkan hasil serupa, di mana semua item valid.
- Variabel Kepuasan (Y) yang terdiri dari 13 item memperoleh hasil yang sama, yakni seluruh butir pernyataan valid.

Hal ini berarti seluruh instrumen yang digunakan layak dipakai untuk mengukur variabel penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan r tabel (0,2172). Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih tinggi dari batas minimal, sehingga instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel. Artinya, kuesioner konsisten dan dapat diandalkan untuk mengukur kualitas pelayanan, kepercayaan, serta kepuasan muzakki.

3. Uji Asumsi Klasik

Agar model regresi yang digunakan sah, dilakukan pengujian asumsi klasik, meliputi:

Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200 ($> 0,05$). Hal ini menandakan data berdistribusi normal dan memenuhi syarat analisis regresi.

Uji Multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance masing-masing variabel bebas sebesar 0,999 ($> 0,10$). Artinya, tidak terdapat korelasi tinggi antar-variabel bebas, sehingga model bebas dari multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas memberikan nilai signifikansi untuk X1 sebesar 0,347 dan X2 sebesar 0,168, keduanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas, yang berarti varians residual antar-pengamatan adalah homogen.

4. Uji Hipotesis

Uji Regresi Linier Berganda menghasilkan persamaan: $Y = 40,421 + 0,694X_1 + 1,298X_2 + e$. Artinya, kepuasan muzakki dipengaruhi positif oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Uji T (parsial)

menunjukkan: X1 (Kualitas Pelayanan) $\rightarrow t$ hitung 2,376 $> t$ tabel 1,990, signifikan pada $0,000 < 0,05 \rightarrow$ berpengaruh positif signifikan dan X2

(Kepercayaan) $\rightarrow t$ hitung 2,730 > t tabel 1,990, signifikan pada $0,008 < 0,05 \rightarrow$ berpengaruh positif signifikan.

Hal ini berarti kedua variabel bebas memiliki pengaruh secara individu terhadap kepuasan muzakki.

Uji F (simultan)

Menunjukkan F hitung 4,767 > F tabel 3,11 dengan signifikansi $0,011 < 0,05$. Artinya, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menghasilkan nilai R^2 sebesar 0,108 atau 10,8%. Ini menunjukkan bahwa variasi kepuasan muzakki hanya dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan sebesar 10,8%, sementara 89,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Berdasarkan serangkaian uji tersebut, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel, data memenuhi asumsi klasik, serta kualitas pelayanan dan kepercayaan terbukti berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Kabupaten Sambas. Namun demikian, kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat masih relatif rendah (10,8%), sehingga penelitian lanjutan dapat menambahkan variabel lain, misalnya faktor promosi, transparansi pengelolaan zakat, maupun kemudahan akses layanan digital.

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Muzakki pada BAZNAS Kabupaten Sambas

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten sambas. H1 diterima karena di dukung berdasarkan hasil pengolahan data uji T yang menunjukkan bahwa nilai T hitung variabel kepuasan sebesar 2,376 lebih besar di dibandingkan dengan nilai T tabel yaitu sebesar 1,990. Dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten Sambas atau H1 di terima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riyan Kurniawan (2022), Institut Agama Islam Negeri Indragiri. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir melalui hasil analisis data variabel X dan variabel Y, diperoleh hasil F hitung 22,26, > F tabel 4,41 maka H1 di terima dan H0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) (Kurniawan, 2022).

B. Pengaruh Kepercayaan Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Kepuasan Muzakki pada BAZNAS Kabupaten Sambas

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten sambas. H2 diterima karena di dukung berdasarkan hasil pengolahan data uji T yang menunjukkan bahwa nilai T hitung variabel

kepercayaan sebesar 2,730 lebih besar di bandingkan dengan nilai T tabel yaitu sebesar 1,990. Dan nilai signifikansi $0,008 < \text{dari } 0,05$.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten Sambas. Artinya kepercayaan muzakki mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS kabupaten Sambas, yang mana semakin tinggi tingkat kepercayaan muzakki maka semakin tinggi juga kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten Sambas untuk membayar zakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurfaedah Darwis (2021), Institut Agama Islam Negeri Polopo, Pengaruh tingkat kepercayaan muzakki terhadap keputusan membayar zakat profesi di BAZNAS (studi kasus Pns kota Palopo). Bahwa pengaruh kepercayaan terhadap kualitas pelayanan BAZNAS berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki yang mana hasil dari penelitian tersebut yaitu, nilai T hitung sebesar 2,92 dan nilai T tabel sebesar 1,995 atau 2,692 lebih $< 1,995$ dan nilai signifikan variabel kepercayaan $0,000 < 0,05 = (H_0 \text{ di tolak} = H_1 \text{ diterima})$, sehingga variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki (Darwis, 2021).

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan secara simultan Terhadap Kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten Sambas

Hipotesis tiga (H_3) dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten sambas. H_3 diterima karena di dukung berdasarkan pengolahan data uji F atau uji ANOVA, nilai F hitung di dapat sebesar 4,767 lebih $>$ dari nilai F tabel sebesar 3,11 sedangkan tingkat probabilitas 0,011 (signifikansi). Dengan melihat asumsi di atas, maka probabilitas lebih $<$ dari 0,05.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten Sambas. Namun hasil dari regresi linier berganda tersebut dapat di lihat Nilai R Square hanya 0,108 berarti 10,8% faktor yang mempengaruhi muzakki untuk membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Sambas dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, dan kepercayaan. Sedangkan 89,2% di jelaskan variabel lain yang tidak di teliti oleh peneliti.

PENUTUP

Berdasarkan Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Muzakki pada BAZNAS Kabupaten Sambas

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten sambas. H_1 diterima karena di dukung berdasarkan hasil pengolahan data uji T yang menunjukkan bahwa nilai T hitung variabel kepuasan sebesar 2,376 lebih besar di bandingkan dengan nilai T tabel yaitu sebesar 1,990. Dan nilai signifikansi $0,00 < \text{dari } 0,05$

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten Sambas atau H1 di terima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riyan Kurniawan (2022), Institut Agama Islam Negeri Indragiri. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir melalui hasil analisis data variabel X dan variabel Y, diperoleh hasil F hitung 22,26, > F tabel 4,41 maka H1 di terima dan H0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS).

1. Pengaruh Kepercayaan Secara Parsial Berpengaruh Terhadap Kepuasan Muzakki pada BAZNAS Kabupaten Sambas

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten sambas. H2 diterima karena di dukung berdasarkan hasil pengolahan data uji T yang menunjukkan bahwa nilai T hitung variabel kepercayaan sebesar 2,730 lebih besar di bandingkan dengan nilai T tabel yaitu sebesar 1,990. Dan nilai signifikansi $0,008 < \text{dari } 0,05$.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten Sambas. Artinya kepercayaan muzakki mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS kabupaten Sambas, yang mana semakin tinggi tingkat kepercayaan muzakki maka semakin tinggi juga kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten Sambas untuk membayar zakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurfaedah Darwis (2021), Institut Agama Islam Negeri Polopo, Pengaruh tingkat kepercayaan muzakki terhadap keputusan membayar zakat profesi di BAZNAS (studi kasus Pns kota Palopo). Bahwa pengaruh kepercayaan terhadap kualitas pelayanan BAZNAS berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki yang mana hasil dari penelitian tersebut yaitu, nilai T hitung sebesar 2,92 dan nilai T tabel sebesar 1,995 atau 2,692 lebih < 1,995 dan nilai signifikan variabel kepercayaan $0,000 < 0,05 = (H_0 \text{ di tolak} = H_1 \text{ diterima})$, sehingga variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan secara simultan Terhadap Kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten Sambas

Hipotesis tiga (H3) dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten sambas. H3 diterima karena di dukung berdasarkan pengolahan data uji F atau uji ANOVA, nilai F hitung di dapat sebesar 4,767 lebih > dari nilai F tabel sebesar 3,11 sedangkan tingkat probabilitas 0,011 (signifikansi). Dengan melihat asumsi di atas, maka probabilitas lebih < dari 0,05.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten Sambas. Namun hasil dari regresi linier berganda tersebut dapat di lihat Nilai R Square hanya 0,108 berarti 10,8%

faktor yang mempengaruhi muzakki untuk membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Sambas dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, dan kepercayaan. Sedangkan 89,2% di jelaskan variabel lain yang tidak di teliti oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Fathunnisa, A. S. (2020). *Mukjizat Sedekah Lipat Ganda Sampai 700 Kali*. Buku Edukasi.
- Darwis, N. (2021). *Pengaruh tingkat kepercayaan muzakki terhadap keputusan membayar zakat profesi di BAZNAS (studi kasus Pns kota Palopo)* [INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO].
<https://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/3172/1/SKRIPSI%20NURFAIDAH%20DARWIS.pdf>
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- JDIH BPK. (2025). *UU No. 11 Tahun 2009*. Database Peraturan | JDIH BPK.
<http://peraturan.bpk.go.id/Details/38601/uu-no-11-tahun-2009>
- Kemenag. (2025). *UU RI. NOMOR 23 TAHUN 2011, TENTANG PENGELOLAAN ZAKAT*. <https://ppid.baznas.go.id/regulasi/regulasi-pengelolaan-zakat>
- Kurniawan, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Indragiri Hilir* [STAI Auliaurasyidin Tembilahan]. <https://repository.stai-tbh.ac.id/handle/123456789/311>
- Mahadiansar, M., Ikhsan, K., Sentanu, I. G. E. P. S., & Aspariyana, A. (2020). PARADIGMA PENGEMBANGAN MODEL PEMBANGUNAN NASIONAL DI INDONESIA. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 17(1), Article 1.
<https://doi.org/10.31113/jia.v17i1.550>
- Santi, D. (2024). *Manajemen pengumpulan zakat oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tapanuli Tengah* [Undergraduate, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan].
<https://etd.uinsyahada.ac.id/12287/>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D* / Sugiyono (1st ed.). Alfabeta.
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=911046>
- Tafsir Al-Quran. (2025). *Surat At-Taubah Ayat 60*. Tafsir Al-Quran Online.
<https://tafsirq.com/permalink/ayat/1295>
- Thohari, A. M. (2022). ISLAM DAN TANTANGAN KEMISKINAN DI INDONESIA: TELAAH PEMIKIRAN ALI ASGHAR ENGINEER. *Academic Journal of Islamic Principles and Philosophy*, 3(2), 251–276.
<https://doi.org/10.22515/ajipp.v3i2.5571>
- Wahyudin, Karim, D. A., & Rohmah. (2024). ANALISIS EFEKTIVITAS PENGUMPULAN DAN DISTRIBUSI ZAKAT OLEH UNIT PENGELOLA ZAKAT KEPADA MUSTAHIQ. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1), 22–28.
<https://doi.org/10.62495/jes.v1i1.36>