

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MOTIVASI
MUZAKKI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
MEMBAYAR ZAKAT MELALUI BADAN
AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS)
PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Sebagian dari Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas
Agama Islam Universitas Islam Riau*



UMUL BARKAH
142310086

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2019

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Umul Barkah
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Muzakki
Aparatur Sipil Negara Dalam Membayar Zakat Melalui
Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau
NPM : 142310086
Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar hasil karya sendiri dan dapat dipertanggung jawabkan . Bila dikemudian hari ternyata skripsi yang saya buat adalah plagiat dari orang, dan saya bersedia ijazah dicabut oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau

Demikian Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Pekanbaru, 05 Desember 2019

Yang membuat pernyataan



Umul Barkah

NPM:142310086



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

Jl. Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan 28284; Pekanbaru, Riau, Indonesia

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

No. 46/A-EKIS/FAI-UIR/XII/2019

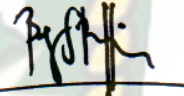
Ketua Program Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama	Umul Barkah
NPM	142310086
Program Studi	Ekonomi Syariah

Judul Skripsi: **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MOTIVASI MUZAKKI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBAYAR ZAKAT MELALUI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI RIAU**

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 30% pada setiap sub bab naskah skripsi yang disusun. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Pekanbaru, 17 Desember 2019
Ketua Prodi Ekonomi Syariah,



Boy Syamsul Bakhri, S.E., M.Sc., Ak
NIDN. 1012097002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pekanbaru, Selanjutnya shalawat dan salam tak lupa pula kita junjung analam yakni Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju alam terang menderang.

Penulis tertarik membahas tentang judul ini karena penulis ingin mengetahui apa saja alasan aparatur sipil negara untuk berzakat di BAZNAS Pekanbaru karena setiap tahunnya muzakki aparatur sipil negara yang berzakat di BAZNAS Pekanbaru semakin meningkat. Penulis menyadari tentunya masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Dengan keterbatasan dan kemampuan berpikir penulis serta keterbatasan waktu dan kesempatan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Muzakki Aparatur Sipil Negara Dalam Membayar Dana Zakat Melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau.”**

Dalam kajian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, petunjuk, dan dorongan dari berbagai pihak. Atas bantuan dan dorongan yang diberikan sehingga penulis terus berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Oleh karena itu, melalui kata pengantar ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada orang-orang yang berjasa terhadap penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr.H.Syafrinaldi, SH, M.C.L
2. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Dr. Zulkifli,MM.,ME.Sy
3. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Boy Syamsul Bakhri, SE,M.Sc,Ak.
4. Dosen Pembimbing Dr. Hj. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag. dan Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE,M.Sc,Ak.yang penuh kesabaran memberikan arahan, bimbingan, saran dan nasehat kepada penulis dalam proposal ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen serta Staf Pegawai Fakultas Agama Islam Universitas Riau.

Semoga dengan bantuan dan kebaikannya yang telah diberikan, dapat diberi pahala oleh Allah SWT, dan penulis menyadari penulisan skripsi ini banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran bersifat membangun demi kesempurnaan penulis. Atas bantuan dan bimbingan, penulis mengucapkan terima kasih .

Pekanbaru, 24 Mei 2019

Penulis

Umul Barkah

Assalamualaikum Wr.Wb

Rasa syukur kupersembahkan untuk Allah SWT yang telah memberikan saya kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, atas takdirmu telah engkau jadikan aku manusia senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar, semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita dimasa depanku.

Terimakasih kupersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya yang sangat saya cintai dan sayangi Ayahanda Drs H. Nasir dan Ibunda saya Hj. Qamariah yang selalu mensupport dan mendoakan anaknya hingga akhirnya anakmu bisa sampai menyelesaikan perkuliahan ini. Sangat besar harapan anakmu ini untuk bisa selalu membanggakan kedua orang tua.

Terimakasih ku ucapkan untuk abang saya Iman Zadat, dan adek saya Qaisyah yang sudah banyak membantu dan memberi motivasi dan alhamdulillah bisa sampai menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Terimakasih kepada dosen pembimbing Ibu Dr.Hj.Daharmi Astuti,Lc. M.Ag dan Bapak Boy S. Bakhri, SE, M.Sc, Ak yang sudah sabar membimbing dan memberimasukan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

Terimakasih ku ucapkan untuk Abdul Hamid, SE, Maulana Farda, SE, As Ari, SE, M. Tegarrumandang, SE, Ali Mujini, SE, Andre Evkha Perdhana, SE, Andika Erlangga, Fitriana Payabadar, SE, Jully Santika, SE, Suci Veronica, SE, Nia Wahyuli Simatupang, SE,

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah.....	7
C. Perumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Motivasi.....	11
1. Pengertian Motivasi.....	11
2. Ciri-Ciri Motivasi.....	12
3. Jenis-Jenis Motivasi.....	13
4. Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi.....	13
B. Zakat.....	16
1. Pengertian Zakat.....	16

2. Jenis-Jenis Zakat	19
3. Tujuan dan Hikmah Zakat.....	21
4. Manfaat Zakat	25
5. Landasan Kewajiban Zakat	26
6. Pihak-Pihak yang Terkait dengan Zakat	27
7. Regulasi Zakat.....	29
8. Pengertian Muzakki	30
9. Syarat Muzakki	31
10. Indikator-Indikator Motivasi Muzakki.....	32
11. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Muzakki.....	33
C. Faktor Pelayanan.....	33
D. Faktor Religiusitas	34
E. Faktor Citra Lembaga	36
F. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)	37
1. Pengertian Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)	37
2. Peran Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)	37
3. Tugas Pokok BAZNAS.....	38
G. Penelitian Relevan.....	39
H. Konsep Operasional	43
I. Kerangka Konseptual	45
J. Hipotesis.....	45

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	46
--------------------------	----

B. Tempat dan Waktu Penelitian	46
C. Populasi dan Sampel	47
D. Sumber Data dan Tehnik Pengumpulan Data	48
E. Tehnik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	49
F. Uji Instrumen	51
G. Uji Hipotesis.....	54

BAB IV TEMUAN DAN ANALISIS DATA

A. Tinjauan Umum Analisi Data	58
1. Sejarah Provinsi Riau.....	58
2. Visi dan Misi Provinsi Riau	60
B. BAZNAS Provinsi Riau.....	63
1. Visi dan Misi BAZNAS Provinsi Riau	64
2. Program dan Kegiatan BAZNAS Provinsi Riau.....	65
3. Struktur Organisasi.....	67
C. Deskripsi Data.....	67
1. Jenis Klamin Responden.....	68
2. Usia Responden.....	68
3. Pekerjaan Responden	68
4. Penghasilan Responden.....	69
D. Analisis Data	69
1. Faktor Pelayanan.....	69
2. Faktor Religiusitas	70
3. Faktor Citra Lembaga	71

4. Motivasi Muzakki	72
E. Uji Instrumen	73
1. Uji Validitas	73
2. Uji Reliabelitas.....	74
F. Uji Asumsi Klasik.....	76
1. Uji Normalitas.....	76
2. Uji Multikolineritas.....	76
3. Uji Heterokodesitas.....	77
G. Uji Hipotesis.....	78
1. Uji Regresi Berganda	78
2. Uji Parsial (Uji t).....	80
3. Uji Simultan	82
4. Uji Korelasi	82
H. Pembahasan Hasil Temuan.....	83
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	85

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jumlah Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)	5
Tabel 2 : Konsep Operasional	44
Tabel 3 : Jadwal Kegiatan Penelitian	46
Tabel 4 : Interpretasi Koefisien Korelasi.....	56
Tabel 5 : Jenis Kelamin Responden Masyarakat Kota Pekanbaru.....	68
Tabel 6 : Usia Dari Responden Masyarakat Kota Pekanbaru	68
Tabel 7 : Pekerjaan Dari Responden Masyarakat Kota Pekanbaru	68
Tabel 8 : Penghasilan Dari Responden Masyarakat Kota Pekanbaru	69
Tabel 9 : Rekapitulasi Data Angket Variabel Faktor Pelayanan.....	70
Tabel 10 : Rekapitulasi Data Angket Variabel Faktor Religiusitas	71
Tabel 11 : Rekapitulasi Data Angket Variabel Faktor Citra Lembaga	71
Tabel 12 : Rekapitulasi Data Angket Variabel Faktor Motivasi Muzakki.....	72
Tabel 13 : Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 14 : Hasil Uji Reliabelitas	75
Tabel 15 : Hasil Uji Normalitas	76
Tabel 16 : Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 17 : Hasil Uji Analisis Linear Berganda	79
Tabel 18 : Hasil Uji Parsial (Uji T).....	80
Tabel 19 : Hasil Uji Simultan.....	82
Tabel 20 : Hasil Uji Analisis Korelasi	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Konseptual	44
Gambar 2 : Struktur Organisasi BAZNAS.....	67
Gambar 3 : Hasil Uji Heterokodesitas	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Dekan Fakultas Agama Islam UIR

Lampiran 2 : Surat Pra Riset

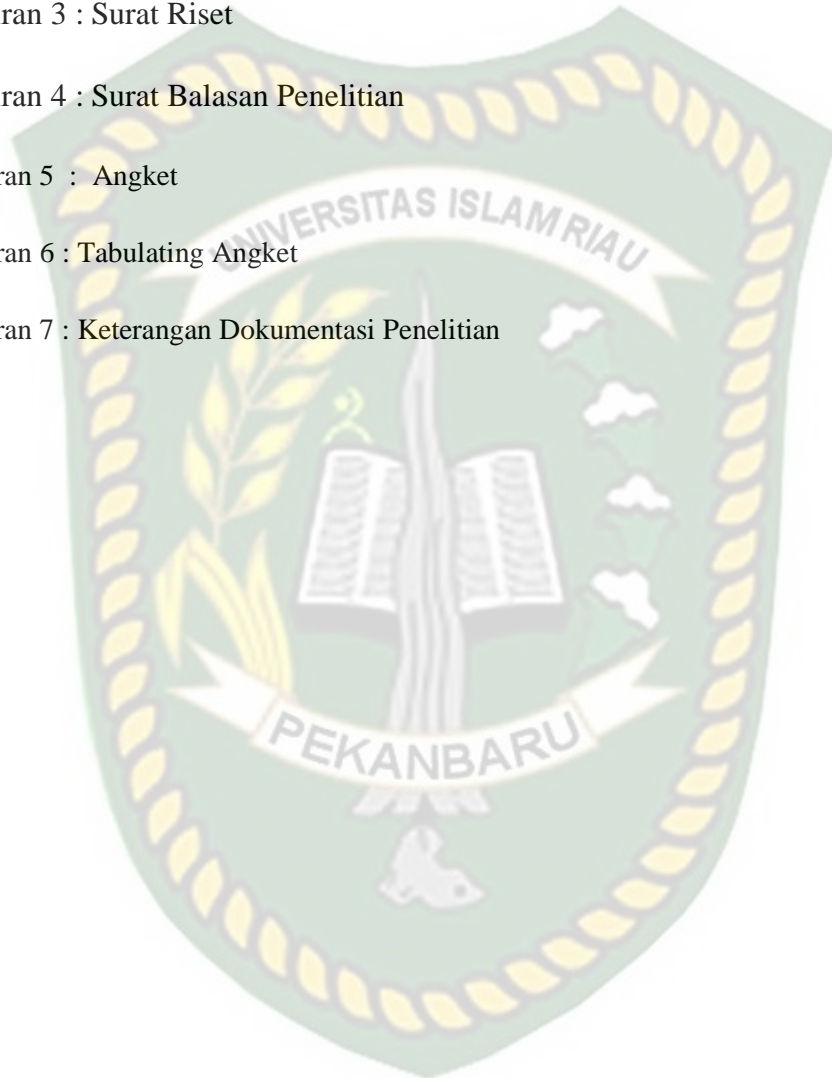
Lampiran 3 : Surat Riset

Lampiran 4 : Surat Balasan Penelitian

Lampiran 5 : Angket

Lampiran 6 : Tabulating Angket

Lampiran 7 : Keterangan Dokumentasi Penelitian



ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MOTIVASI MUZAKKI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBAYAR ZAKAT MELALUI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI RIAU

UMUL BARKAH

142310086

motivasi muzakki aparatur sipil negara dalam membayar zakat melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau. Adapun yang menjadi perumusan masalah adalah bagaimana pengaruh pelayanan terhadap motivasi muzakki aparatur sipil negara dalam membayar zakat melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat. penelitian ini termasuk penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan metode kuantitatif. Jenis data yang digunakan primer dan skunder. Adapun populasi pada penelitian ini adalah muzakki dari tahun 2014-2018 yang berjumlah 2136 orang dengan sampel 97. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan simple random sampling. Sedangkan teknik pengumpulan data adalah angket dari 97 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga faktor yang mempengaruhi motivasi muzakki aparatur sipil Negara dalam membayar zakat di BAZNAS Provinsi Riau adalah faktor pelayanan dengan nilai sebesar 7,664 faktor religiusitas dengan nilai 1,951 faktor citra lembaga dengan nilai 2,864. Dan dapat diketahui bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi motivasi muzakki aparatur sipil Negara dalam membayar zakat melalui BAZNAS Provinsi Riau adalah faktor pelayanan (X_1) sebesar 7,664. Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa faktor pelayanan telah memberi pengaruh terhadap kepuasan muzakki aparatur sipil Negara dalam membayar zakat melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau.

Kata Kunci: Motivasi, Zakat, BAZNAS.

ABSTRACT

FACTORS THAT INFLUENCE MOTIVATION OF CIVIL SERVANT MUZAKKI IN PAYING ZAKAT THROUGH NATIONAL ZAKAT AGENCY (BAZNAS) RIAU PROVINCE

UMUL BARKAH
142310086

The motivation of civil servant muzakki in paying zakat through national zakat agency (BAZNAS) Riau province. The formulation of problem in this study was how is the influence of services on motivation of civil servant muzakki in paying zakat through national zakat agency (BAZNAS) Riau province. The purpose in this study was to find out factors that influence interest. This is field study with quantitative method. The data used in this study were primary and secondary data. Population in this study were muzakki at the year 2014-2018 that consist of 2136 with the total sample were 97. In taking samples, it used simple random sampling. The result of this study indicates there were three factors that influence motivation of civil servant muzakki in paying zakat at BAZNAS Riau province were service factor with score was 7,664, religious factor with the score was 1,951 and image institution factor was 2,864. It can be known that the dominant factors which influence the motivation of civil servant muzakki in paying zakat at BAZNAS Riau province was service factor (X1) with score was 7.664. In this study, it can be concluded that service factor has already given the influence on muzakki civil servant in paying zakat through National Zakat Agency (BAZNAS) Riau Province.

Key words : Motivation, Zakat, BAZNAS

ملخص

العوامل التي تؤثر على دافع المزكي من موظفي الحكومة في دفع الزكاة عن طريق الهيئة الوطنية لعاملي الزكاة (BAZNAS) محافظة رباو

أم البركة

142310086

دافع المزكي من موظفي الحكومة في دفع الزكاة عن طريق الهيئة الوطنية لعاملي الزكاة (BAZNAS) في محافظة رباو. تتمثل مشكلة هذه الدراسة في مدى تأثير الخدمات على تحفيز المزكي من موظفي الحكومة في دفع الزكاة عن طريق الهيئة الوطنية لعاملي الزكاة (BAZNAS) في محافظة رباو. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على الاهتمام. هذه الدراسة دراسة ميدانية باستخدام الأساليب الكمية. ونوع البيانات المستخدمة بيانات أساسية وثانوية. أما مجتمع هذه الدراسة فهم المكون من سنة 2014-2018، وبلغت عددهم إلى 2136 شخص وتم اختيار العينة منهم 97. وكانت تقنية أخذ العينات باستخدام أخذ العينات العشوائية البسيطة. بينما كانت تقنية جمع البيانات عبارة عن استبيان من 97 شخصًا. أظهرت النتائج أن العوامل الثلاثة التي تؤثر على دافع المزكي من موظفي الحكومة في دفع الزكاة عن طريق BAZNAS بمحافظة رباو هي: عامل الخدمة بقيمة قدرها 7.664 وعامل الدين بقيمة قدرها 1.951 وعامل سمعة الهيئة بقيمة قدرها 2.864. ويمكن الملاحظة أن العامل الأكثر تأثيرًا في تحفيز المزكي من موظفي الحكومة لدفع الزكاة عن طريق الهيئة الوطنية لعاملي الزكاة بمحافظة رباو هو عامل الخدمة (X_1) بمقدار 7.664. في هذه الدراسة، يمكن أن نستنتج أن عامل الخدمة قد أثر على ارتياح المزكي من موظفي الحكومة لدفع الزكاة عن طريق الهيئة الوطنية لعاملي الزكاة بمحافظة رباو.

الكلمات المفتاحية: الدافع، الزكاة، الهيئة الوطنية لعاملي الزكاة (BAZNAS)

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu sisi ajaran Islam yang belum ditangani secara serius adalah penanggulangan kemiskinan dengan cara mengoptimalkan pengumpulan dan pendayagunaan zakat, sebagaimana yang telah dicontohkan oleh Rasulullah Saw serta penerusnya di zaman keemasan Islam. Padahal umat Islam (Indonesia) sebenarnya memiliki potensi dana yang sangat besar untuk disalurkan kepada masyarakat miskin.

Kemiskinan merupakan dampak negatif bagi umat manusia dan tidak sedikit umat yang jatuh peradabannya hanya karena kefakiran. Karena itu seperti sabda Nabi Rasulullah SAW yang menyatakan bahwa kefakiran itu mendekati kepada kekufuran. Islam sebagai *Ad-diin* telah menawarkan beberapa doktrin bagi manusia yang berlaku secara universal dengan dua ciri dimensi, yaitu kebahagiaan dan kesejahteraan hidup di akhirat. Salah satu cara menanggulangi kemiskinan adalah dukungan orang yang mampu untuk mengeluarkan harta kekayaan mereka berupa dana zakat, artinya tumbuh dengan subur. Makna lain kata zakat, sebagaimana digunakan dalam Al-Qur'an adalah "suci dan dosa". Dalam kitab-kitab hukum Islam, Perkataan zakat itu di artikan dengan suci, tumbuh dan berkembang serta berkah. Zakat adalah bagian dari harta yang wajib diberikan oleh setiap muslim yang memenuhi syarat kepada orang-orang tertentu. Ini menunjukkan bahwa Sistem

Ekonomi Islam adalah satu sistem ekonomi yang terbaik dan memberi rahmat kepada dunia termasuklah negara yang mengamalkannya (Boy, Vol8:2011)

Seseorang yang beruntung mendapatkan sejumlah harta pada hakekatnya hanya menerima titipan sebagai amanat untuk disalurkan sesuai dengan kehendak pemiliknya yaitu Allah SWT. Konsekuensinya manusia yang kepadanya dititipkan harta tersebut harus memenuhi aturan-aturan Allah baik dalam pengembangan maupun dalam penggunaannya, antara lain ada kewajiban yang dibedakan kepada pemiliknya untuk mengeluarkan zakat untuk kesejahteraan masyarakat, dan ada ibadah maliyah sunnah seperti sedekah dan infaq (Zuhri, 2012: 1).

Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS) merupakan ibadah yang wajib dilakukan oleh seseorang apabila yang sudah beraqidah Islam, diperintahkannya untuk membayar Zakat, Infaq dan Shadaqah (ZIS) bertujuan untuk membersihkan harta yang kita miliki dengan memberikan sebagian harta kita kepada golongan yang berhak menerima zakat sesuai dengan ketentuan-Nya dan zakat sendiri ada dalam Rukun Islam yang kita pahami ada 5 Rukun. Jumlah dan jenis zakat yang dibayarkan, Islam telah mengatur itu semua kebanyakan orang Islam pun berkeyakinan bahwa zakat mempunyai peran penting dalam pemberdayaan ekonomi umat. Indonesia yang merupakan negara berpenduduk muslim terbesar di dunia dengan jumlah penduduk muslim mencapai 87,1% dari Rp 237 juta jiwa dan memiliki potensi zakat yang sangat besar. Riset IRTI (*Islamic Research and Training Institute*); *Islamic Development Bank* menyatakan potensi ZIS Indonesia sebesar 2% dari produk Domestik Bruto (Huda. dkk, 2015: 75). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Baznas bersama IPB yang disampaikan oleh Prof. Didin

Hafidhuddin selaku ketua Baznas menyatakan bahwa “Potensi zakat di Indonesia sendiri sangat besar itu hingga mencapai Rp 217 triliun tiap tahunnya.”

Salah satu indikator kemajuan zakat Indonesia yaitu terjadi peningkatan penghimpunan zakat yang cukup tinggi dari tahun ke tahun. Berdasarkan data hingga saat ini, tren penghimpunan zakat nasional masih sangat positif, dimana total zakat, infaq dan sedekah (ZIS) yang terhimpun dari *muzakki* melalui lembaga amil mencapai angka Rp1,729 trilliun. Angka ini mengalami kenaikan sebesar 15,3% dibandingkan tahun sebelumnya, dan naik 25 kali lipat dibandingkan dengan data sebelumnya (Huda.dkk, 2015: 27).

Meskipun penyerapan zakat masih sedikit dibanding potensi zakat secara nasional, adanya peningkatan tiap tahunnya merupakan bentuk kenaikan kepatuhan masyarakat muslim dalam membayar zakat. Pemerintah Indonesia telah memperizinkan pendirian lembaga-lembaga amil zakat yang bertugas untuk menerima zakat yang wajib dibayar oleh umat Islam yang mempunyai harta lebih banyak atau kaya. Banyaknya lembaga amil zakat yang berdiri cenderung independen dan mencanangkan program masing-masing yang lemah membangun koordinasi dan sinergi antara satu lembaga dengan lembaga lainnya, demi terwujudnya pengelolaan zakat untuk mengurangi kemiskinan dibutuhkan dan sangat perlu campur tangan pemerintah, muzakkimembayar zakat bukanlah bentuk dermawan melainkan bentuk kewajiban seorang muslim. Pemerintah boleh memaksa muzakki golongan orang yang mampu membayar zakat untuk melaksanakan perintah-Nya.

Adapun tujuan utama dari zakat adalah menjembatani jurang pemisah antara yang kaya dengan yang miskin dalam suatu masyarakat. Pembagian dana zakat, sebenarnya harus memberikan keutamaan dengan tujuan yang memungkinkan simiskin dapat menjalankan usahanya sehingga mampu berdikari, dengan demikian penggunaan dana zakat secara professional akan memungkinkan si miskin berdikari dalam sebuah lingkungan ekonomi yang menggalakkan industri kecil mikro dan kemudian akan berdampak mengurangi pengangguran.

Konsep zakat yang ditawarkan Islam menjanjikan dimensi kemaslahatan dan pengelolaan potensi sumber daya ekonomi dalam kehidupan masyarakat. Pendekatan transformatif dalam pengembangan ekonomi Islam melalui gerakan zakat sebagai gerakan ekonomi yang berlandaskan syariat Islam, merupakan aktualisasi operasional ekonomi Islam dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Zakat merupakan wujud pilar perekonomian Islam dalam menjalankan dana umat kepada orang-orang yang sering muncul di tengah masyarakat kita adalah kepada siapa zakat harus diberikan. Lebih utama disalurkan langsung oleh muzakki kepada mustahiq atau sebaliknya melalui amil zakat.

Jika disalurkan kepada mustahiq, memang ada perasaan tenang karena menyaksikan secara langsung zakatnya tersebut telah disalurkan kepada mereka yang dianggap berhak menerimanya. Tapi terkadang penyaluran langsung yang dilakukan oleh muzakki tidak mengenai sasaran yang tepat. Terkadang orang sudah merasa menyalurkan zakat kepada mustahiq, padahal ternyata yang menerima bukan mustahiq yang sesungguhnya, hanya karena kedekatan emosi maka ia memberikan zakat kepadanya. Misalnya disalurkan kepada kerabatnya sendiri,

yang menurut anggapannya sudah termasuk kategori mustahiq, jika dibandingkan dengan orang yang berada di lingkungan sekitarnya. Masih banyak orang-orang yang lebih berhak untuk menerimanya sebab lebih fakir, lebih miskin, dan lebih menderita dibanding dengan kerabatnya tersebut.

Tabel 1: Jumlah Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

No	Tahun	Jumlah Muzakki (orang)	Jumlah Dana
1	2014	1.567	1.796.367.000
2	2015	1.680	1.876.000.400
3	2016	1.974	2.192.048.500
4	2017	2.057	2.300.879.164
5	2018	2.136	3.391.000.000

Sumber: BAZNAS Provinsi Riau

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2014 jumlah muzakki yang berzakat di BAZNAS PROVINSI RIAU sebanyak 1.567 muzakki dengan jumlah dana Rp 1.796.367.000, selanjutnya pada tahun 2015 jumlah muzakki yang berzakat mencapai 1.680 muzakki dengan jumlah dana yang terkumpul mencapai Rp 1.876.000.400, pada tahun 2016 jumlah muzakki sebanyak 1.974 dengan jumlah dana sebesar Rp 2.192.048.500, tahun 2017 jumlah muzakki yang berzakat sebanyak 2.057 dengan jumlah dana sebesar Rp 2.300.879.164, dan pada tahun 2018 jumlah muzakki sebesar 2.136 dengan jumlah dana yang terkumpul sebanyak Rp 3.391.000.000. Dari tahun 2014 s/d 2018 jumlah muzakki yang berzakat di BAZNAS Provinsi Riau terjadi peningkatan setiap tahunnya.

Agar tujuan ini tercapai, perlu adanya lembaga pengelola zakat yang handal dan dapat dipercaya, dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 antara lain disebutkan bahwa pengelolaan zakat dilakukan oleh Badan Amil Zakat yang dibentuk oleh pemerintah, adapun tugas amil zakat itu adalah mengumpulkan, mendistribusikan dan mendayuganakan zakat sesuai dengan ketentuan agama (Undang-Undang Pengelolaan Zakat).

Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. BAZNAS Provinsi Riau sudah mulai melangkah untuk menjalankan Undang-Undang tersebut. Dalam operasional dan pengelolaannya BAZNAS Provinsi Riau berpedoman Keputusan Menteri Agama RI No. 581 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Ursan Haji No. D-291 tahun 2000 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan zakat dan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 2 tahun 2009 tentang Pengelolaan Zakat. Persoalan zakat adalah suatu yang tidak pernah habis dibicarakan wacana tersebut terus bergulir mengikuti peradaban Islam, persoalan yang muncul atas zakat sekarang: pertama, peran zakat sebagai salah satu rukun Islam yang harus di tunaikan oleh umat Islam yang mampu hanya menjadi kesadaran personal, membayar zakat merupakan kebajikan individu dan sangat fundamental sehingga lebih mementingkan dimensi keakhiratan, semestinya zakat menjadi sebuah gerakan kesadaran kolektif sehingga zakat menjadi tulang punggung perekonomian umat.

Motivasi membayar zakat ada dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal, untuk faktor internal berasal dari karakteristik muzakki dan untuk faktor

eksternal berasal dari Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Faktor internal yang mempengaruhi motivasi muzakki dalam membayar zakat berasal dari karakteristik muzakki yaitu tingkat keimanan dan pengetahuan tentang zakat. Faktor tingkat keimanan mendominasi adanya persepsi dalam mengeluarkan zakat. Semakin tinggi tingkat keimanan seseorang, semakin tinggi pula kewajiban dalam mengeluarkan zakat. Faktor pengetahuan tentang zakat ini mengacu pada kepribadian seseorang untuk menjalankan hukum-hukum Islam seperti halnya dalam membayar zakat atas penghasilan.

Fenomena yang terjadi beberapa tahun yang lalu, muzakki lebih memilih berzakat secara individual. Beberapa tahun terakhir pengelola jumlah pengumpulan dana zakat di BAZNAS ini merupakan indikasi adanya masalah tersebut. Dan semenjak adanya Undang-Undang No. 23 Tahun 2011. Jumlah muzakki yang berzakat di BAZNAS semakin meningkat.

Berdasarkan uraian dan fakta yang ada, penulis merasa tertarik untuk membahas masalah ini lebih mendalam. Dengan kemampuan yang ada, penulis akan menuangkan semuanya itu dalam sebuah tulisan yang berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Muzakki Aparatur Sipil Negara dalam Membayar Zakat Melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau”**.

B. Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan

tercapai dan luas lingkup hanya meliputi **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Muzakki Aparatur Sipil Negara dalam Membayar Zakat Melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau**

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah yang ingin dijawab oleh penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap motivasi muzakki aparatur sipil negara dalam membayar zakat melalauai badan amil zakat nasional (BAZNAS) Provinsi Riau
2. Bagaimana pengaruh religiusitas terhadap motivasi muzakki aparatur sipil negara dalam membayar zakat melalauai badan amil zakat nasional (BAZNAS) Provinsi Riau
3. Bagaimana pengaruh citra lembaga terhadap motivasi muzakki aparatur sipil negara dalam membayar zakat melalauai badan amil zakat nasional (BAZNAS) Provinsi Riau

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang dikemukakan diatas, maka penulis memaparkan tujuan yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap motivasi muzakki aparatur sipil negara dalam membayar zakat melalauai badan amil zakat nasional (BAZNAS) Provinsi Riau.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh religiusitas terhadap motivasi muzakki aparatur sipil negara dalam membayar zakat melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra lembaga terhadap motivasi muzakki aparatur sipil negara dalam membayar zakat melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan masukan untuk Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau
2. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi, sumber referensi bagi komunitas akademis sebagai pengembangan bagi ekonomi syariah terutama masalah zakat.

F. Sistematika penulisan

Untuk mengetahui dan melihat secara keseluruhan terhadap masalah ini, penulisan penelitian ini disusun dengan suatu sistem yang diatur sedemikian rupa agar dapat mengarah kepada pembahasan serta sesuai dengan yang dikehendaki judul. Adapun sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri atas Latar Belakang Masalah; Pembatasan Masalah; Perumusan Masalah; Tujuan Penelitian; Kegunaan Penelitian; dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas tentang kajian teori yang berisikan penjelasan mengenai Pengertian Motivasi; Ciri-ciri Motivasi; Jenis Motivasi; Faktor yang mempengaruhi Motivasi; Pengertian Zakat; Jenis-jenis Zakat; Tujuan dan Hikmah Zakat; Manfaat Zakat; Landasan Kewajiban Zakat; Kiat-kiat yang terkait dalam Zakat; Pengertian Muzakki; Syarat Muzaki; Indikator-Indikator Motivasi Muzakki; Faktor Pelayanan; Faktor Religiusitas; Faktor Citra Lembaga; Penelitian Relevan; Konsep Operasional dan Kerangka Berpikir

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini Menjelaskan Jenis Penelitian; Tempat dan Waktu Penelitian; Subjek dan Objek Penelitian; Sumber Data Penelitian; Teknik Pengumpulan Data; Teknik Pengolahan Data; Teknik Analisis Data.

BAB IV : TINJAUAN UMUM ANALISI DATA

Bab ini Menjelaskan Sejarah Provinsi Riau; Visi dan Misi BAZNAS Provinsi Riau; Deskripsi Data; Analisis Data; Uji Instrumen; Uji Asumsi Klasik; Uji Hipotesis; Pembahasan Hasil Temuan.

BAB V : PENUTUP

Kesimpulan; Saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Motivasi

1. Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa latin “*movere*” yang berarti menggerakkan. Motivasi didefinisikan sebagai kondisi internal yang membangkitkan kita untuk bertindak, mendorong kita mencapai tujuan tertentu, dan membuat kita tetap tertarik dalam kegiatan tertentu.

Motivasi dapat didefinisikan sebagai proses dimana individu mengenal kebutuhannya dan mengambil tindakan untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Motivasi juga bisa didefinisikan sebagai kekuatan, baik dari dalam maupun dari luar yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengertian motivasi tersebut dapat diartikan bahwa motivasi bisa menjadi landasan seseorang untuk melakukan suatu aktifitas. Motivasi melandasi seseorang dalam memilih melakukan suatu kegiatan yang ingin dilakukan (Ferrinadewi, 2008: 13).

Menurut Sutrisno Edy (112:2009) Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah seseorang agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan suatu tujuan tertentu.

Menurut Kadir Abdul (Vol 22:2014) motivasi merupakan proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai suatu tujuan. Tiga elemen utama dalam definisi motivasi adalah intensitas, arah dan ketekunan.

2. Ciri-Ciri Motivasi

Ada tiga fungsi motivasi menurut Syardiansyah (Vol 5:2016) yaitu sebagai berikut :

- a. Mendorong timbulnya kelakuan atau sesuatu perbuatan. Tanpa motivasi maka tidak akan timbul suatu perbuatan seperti belajar.
- b. Motivasi berfungsi sebagai pengaruh artinya menngerakkan perbuatan kearah pencapaian tujuan yang di inginkannya.
- c. Motivasi berfungsi sebagai penggerak. Motivasi berfungsi sebagai mesin, besar kecilnya motivasi akan menentukan cepat atau lambatnya pekerjaan.

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang tidak terlepas dari berbagai motif dan sikap, yang mendorong seseorang melakukan serangkaian perbuatan yang disebut kegiatan, motivasi adalah daya yang timbul dari dalam diri orang yang mendorong untuk berbuat sesuatu. Tanpa motivasi orang tidak akan berbuat sesuatu. Itulah sebabnya mengapa motivasi perlu ditumbuhkan agar dapat menjadi pendorong perbuatan yang positif sesuai apa yang dikehendaki.

3. Jenis-Jenis Motivasi

Dari sudut yang menimbulkannya, motivasi dibedakan menjadi dua macam, yaitu motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi intrinsik timbulnya tidak memerlukan rangsangan dari luar karena memang telah ada dalam diri individu itu sendiri, yaitu sesuai dengan kebutuhannya. Sedangkan motivasi ekstrinsik timbul karena adanya rangsangan dari luar individu, misalnya dalam bidang pendidikan terdapat minat yang positif terhadap kegiatan pendidikan karena melihat manfaatnya (Hamzah, B. Uno, 2011: 4).

Menurut Mumi S dan Soeprihantono, 2000 (dalam Krisna Aditya, 2011: 37) membagi motivasi kedalam dua jenis sebagai berikut:

a. Motivasi positif

Merupakan proses untuk mempengaruhi orang lain dengan cara memberikan penambahan tingkat kepuasan tertentu.

b. Motivasi negatif

Merupakan proses untuk mempengaruhi orang lain dengan melaksanakan sesuatu secara terpaksa.

4. Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi muzakki dapat dilihat dari faktor-faktor berikut Thoillah Yazid Azy (Vol. 8: 2017)

a. Faktor Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi

keinginan pelanggan . Kualitas pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dari hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan didefinisikan operasional sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yaitu berupa tingkat mutu atau keunggulan seperti yang diharapkan oleh konsumen untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Kualitas pelayanan juga bisa berupa pemanfaatan rekening bank, dengan tujuan agar donatur lebih mudah dalam menyalurkan dananya, selain itu juga bisa memanfaatkan layanan donatur atau customer care yang fungsinya sebagai berikut: (1) mendokumentasi data donatur (2) mendata keluhan donatur dan dianalisa (3) memberikan follow up terhadap keluhan donatur.

Pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang bertujuan untuk menarik perhatian konsumen berupaya memberikan kepuasan pelayanan terhadap nasabahnya dengan beberapa cara antara lain sebagai berikut:

- 1) Sikap, semua karyawan selalu sopan santun terhadap setiap nasabahnya.
- 2) Penampilan, semua karyawan berpakaian rapi dan menarik.

- 3) Tanggung jawab, setiap informasi yang diberikan kepada nasabah adalah informasi akurat dan dapat dipercaya.
 - 4) Keramahan, setiap karyawan selalu menanyakan keperluan nasabahnya.
 - 5) Kenyamanan, suasana dan tata letak perlengkapan yang baik membuat kenyamanan setiap nasabah.
- b. Faktor Religiusitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), religiusitas adalah pengabdian terhadap agama. Orang kuat itu mungkin tidak terlalu kuat, tetapi sadar amat tinggi. Dorongan beragama merupakan salah satu dorongan yang bekerja dalam diri manusia sebagaimana dorongan-dorongan yang lainnya seperti makan, minum, intelek, dan sebagainya. Sejalan dengan hal itu maka dorongan beragama pun menuntut untuk dipenuhi, sehingga pribadi manusia itu mendapat kepuasan dan ketenangan, selain itu dorongan beragama juga merupakan kebutuhan insaniah yang timbulnya dari gabungan berbagai faktor penyebab yang bersumber dari rasa keagamaan.

Religiusitas adalah tingkat konsepsi seseorang terhadap agama dan tingkat komitmen seseorang terhadap agamanya. Tingkat konseptualisasi adalah tingkat pengetahuan seseorang terhadap agamanya, sedangkan yang dimaksud dengan tingkat komitmen adalah suatu hal yang perlu dipahami secara menyeluruh, sehingga terdapat berbagai cara individu untuk menjadi religiusitas.

Religiusitas didefinisikan operasionalkan sebagai pengabdian muzakki terhadap ajaran agama Islam dengan menunaikan kewajiban untuk menyalurkan zakat untuk penghasilan yang telah mencapai nisab. Religiusitas muzakki dapat diukur dengan lima dimensi yaitu: keyakinan, praktik agama, pengalaman, pengetahuan agama, dan pengamalan.

c. Citra Lembaga

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian citra adalah: (1) kata benda: gambar, rupa, gambaran; (2) gambaran yang dimiliki produk; (3) kesan mental atau bayangan visual yang ditimbulkan oleh sebuah kata, frase atau kalimat. Secara umum citra diartikan sebagai kesan seseorang/individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya bahwa citra adalah pesan, kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan. Citra lembaga didefinisikan operasionalkan sebagai gambaran yang amanah, transparan, dan profesional.

Citra lembaga adalah kesan atau persepsi seseorang terhadap lembaga atau produknya yang dipengaruhi oleh faktor di luar kontrol lembaga.

B. Zakat

1. Pengertian Zakat

Dari bahasa, zakat memiliki kata dasar “zaka” yang berarti berkah, tumbuh, suci, bersih, dan baik. Sedangkan zakat secara terminologi berarti

aktivitas memberi harta tertentu yang diwajibkan Allah SWT dalam jumlah yang dan perhitungan tertentu untuk diserahkan kepada orang-orang yang berhak menerimanya (Nurhayati dan Wasilah, 2014: 282).

Zakat adalah salah satu ibadah pokok dan termasuk salah satu rukun islam, salah satu dari kefarduannya. Zakat difarduhkan di madinah pada bulan syawal tahun kedua hijriah setelah kefardhuan puasa ramadhan dan zakat fitrah. Dalam kaitan dengan hubungan manusia dengan Allah SWT (ibadah), dan hubungan manusia dengan sesama manusia (mu'amalah), setiap muslim harus memiliki kesadaran yang kuat untuk membayar zakat fitrah disamping itu juga kita sebagai muslim tidak boleh lupa juga untuk membayar zakat mal (zakat profesi) (astuti, Vol. 1;2018)

Ditinjau dari segi bahasa, kata zakat merupakan kata dasar dari zaka yang berarti suci, berkah, tumbuh, dan terpuji. Adapun dari segi istilah fikih, zakat berarti sejumlah harta tertentu itu sendiri (huda dan heykal, 2010:25).

Zakat dalam arti fiqh berarti sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah diserahkan kepada orang-orang yang berhak. Dalam sebuah hadist tentang penempatan Muaz di yaman, Rasulullah berkata “terangkan kepada mereka bahwa Allah mewajibkan sedekah yang dikenakan pada kekayaan orang-orang kaya”. Pada tahun ke-9 hijriyah mulai ada kewajiban tentang zakat, sedangkan sedekah dan fitrah pada tahun ke-2 hijriyah. Akan tetapi ada ulama yang berpendapat bahawa kewajiban tentang zakat ada sebelum tahun ke-9 hijriyah . pada awalnya zakat bersifat sukarela dan belum ada peraturan-peraturan ketentuan khusus tentang zakat, pada tahun ke-9 hijriyah kemudian disusun peraturan dan standar

tentang zakat karena pada waktu itu Islam telah kuat. Pada masa itu pengelola zakat tidak mendapatkan gaji resmi tapi mendapatkan bayaran dari dana tersebut (Rusby, 2015 : 26-27).

Menurut etimologi yang dimaksudkan dengan zakat adalah sejumlah harta tertentu yang telah mencapai syarat tertentu yang diwajibkan Allah untuk dikeluarkan dan diberi kepada orang-orang yang berhak menerimanya. Di dalam Al-Quran, Allah SWT. Telah menyebutkan secara jelas berbagai ayat tentang shalat dan zakat sejumlah 82 ayat. Dari sini disimpulkan bahwa zakat merupakan rukun Islam terpenting setelah shalat. Zakat dan shalat dijadikan sebagai perlambang keseluruhan ajaran Islam dan juga dijadikan sebagai satu kesatuan. Pelaksanaan shalat melambangkan hubungan seseorang dengan Allah SWT, sedangkan pelaksanaan zakat melambangkan hubungan antar sesama manusia. Beberapa ayat Al-Quran yang menjelaskan tentang zakat diantaranya adalah *“Padahal mereka tidak disuruh kecuali supaya menyembah Allah dengan memurnikan” ketaatan kepada-Nya dalam (menjalankan) agama yang lurus, dan supaya mereka mendirikan shalat dan menunaikan zakat, dan yang demikian itulah agama yang lurus.” (QS Al-Bayyinah: 5).*

Dari ayat yang menjelaskan tentang zakat tersebut, maka pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan, Pertama, Zakat adalah predikat untuk jenis barang tertentu yang harus dikeluarkan oleh umat Islam dan dibagikan kepada golongan yang berhak menerimanya sesuai dengan ketentuan yang ada dalam syariat Islam. Kedua, Zakat merupakan konsekuensi logis dari prinsip harta milik dalam ajaran Islam yang fundamental, yakni berupa haqqullah atau harta milik Allah SWT

yang dititipkan kepada manusia dalam rangka pemerataan kekayaan. Dan yang ketiga, Zakat merupakan ibadah yang tidak hanya berkaitan dengan dimensi ketuhanan saja (ghairu 26 mahdhah), tetapi juga merupakan bagian ibadah dari Islam yang mencakup dimensi sosial-kemanusiaan (Huda dan Heykal, 2010: 294)

2. Jenis- jenis zakat

Ada dua jenis zakat, sebagai berikut:

- a. Zakat Jiwa/Zakat Fitrah adalah zakat yang diwajibkan kepada setiap muslim setelah matahari terbenam akhir bulan Ramadhan. Lebih utama jika dibayarkan sebelum shalat Idul Fitri, karena jika dibayarkan setelah shalat Ied, maka sifatnya seperti sedekah biasa bukan zakat fitrah. Sebagaimana Sabda Nabi Muhammad SAW:“Barang siapa yang mengeluarkannya sebelum shalat Ied, maka itu zakat fitrah yang diterima. Dan barang siapa yang mengeluarkannya sesudah shalat Ied, maka itu termasuk salah satu sedekah dari sedekah-sedekah yang biasa.” (HR Ibnu Abbas)Seorang muslim wajib membayar zakat fitrah untuk dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya seperti Istri, anak dan pembantunya yang muslim. Akan tetapi boleh baginya seorang Istri atau anak atau pembantu membayar zakat sendiri.

Menurut Jumhur Ulama, syarat kewajiban zakat fitrah bagi fakir adalah apabila ia memiliki kelebihan makanan pokok bagi dirinya dan orang yang menjadi tanggung jawabnya di malam dan pada hari rayanya. Kelebihan itu tidak termasuk rumah, perabotnya dan kebutuhan pokok lainnya termasuk binatang ternak yang dimanfaatkan, buku yang dipelajari ataupun perhiasan

yang dipakainya. Akan tetapi, jika telah melebihi dan memungkinkan untuk dijual serta dimanfaatkan untuk keperluan zakat fitrah, maka membayar zakat fitrah hukumnya wajib karena ia mampu melakukannya. Zakat Fitrah tidak mengenal nisab, dan dibayar sebesar 1 (satu) sha^o makanan pokok suatu masyarakat. 1 (sha^o) adalah 4 mud^o dan ukuran 1 mud^o adalah genggam 2 tangan orang dewasa (atau kira-kira: 2,176 kg). jika ingin dibayar dengan uang (menurut Imam Abu Hanifah) dibolehkan walaupun sebaiknya yang diberikan adalah makanan.

- b. Zakat Harta adalah zakat yang boleh dibayarkan pada waktu yang tidak tertentu, mencakup hasil perniagaan, pertanian, pertambangan, hasil laut, hasil ternak, harta temuan, emas dan perak serta hasil kerja (profesi) yang masing-masing memiliki perhitungan sendiri-sendiri. Pada masa Rasulullah kelompok harta yang ditetapkan menjadi objek zakat terbatas pada (1) emas dan perak di zaman Rasul uang tersebut dari emas atau perak; (2) tumbuh-tumbuhan tertentu seperti gandum, jelai, kurma, dan anggur; (3) hewan ternak tertentu seperti domba atau biri-biri, sapi dan unta; (4) harta perdagangan (*tijarah*); (5) harta kekayaan yang ditemukan dalam perut bumi (*rikaz*). Sementara Allah merumuskan apa yang wajib dizakati dengan rumusan yang sangat umum yaitu “kekayaan”, seperti firman-Nya, “Pungutlah olehmu zakat dari kekayaan yang sangatumum yaitu “kekayaan”, seperti firman-Nya, “Pungutlah olehmu zakat darikekayaan mereka...”. “Dalam kekayaan mereka terdapat hak peminta-mintadan orang yang melarat”.

Hal ini dapat disebabkan karena pada zaman Rosul harta jenis itulah yang dianggap sebagai kekayaan. Seiring dengan kemajuan transaksi yang dapat meningkatkan kekayaan, maka penting untuk mengetahui apa yang dimaksud kekayaan. Kekayaan atau amwal (kata jamak dari maal) menurut bahasa Arab adalah segala sesuatu yang diinginkan sekali oleh manusia untuk menyimpan dan memilikinya. Atas dasar definisi tersebut, maka setiap benda berwujud yang diinginkan manusia untuk disimpan atau dimilikinya setelah memenuhi syarat-syarat wajib zakat, harus dikeluarkan zakatnya. Seiring perkembangan zaman, jenis objek zakat terus berkembang. Para fikih terus mengadakan pengkajian, melakukan ijtihad untuk menentukan harta-harta objek zakat yang belum dikenal dizaman Rosulullah (ketika zaman Rosul hanya dikenal 5 objek zakat). Imam Syafi'i, Imam Maliki, Imam Hambali, dan Imam Hanafi banyak memberikan tambahan harta sebagai objek zakat. Pada zaman Umar bin Abdul Azis, sudah dikenal zakat penghasilan yaitu zakat dari upah karyawannya. Para ulama juga mengatakan bahwa sektor-sektor ekonomi modern juga merupakan objek zakat yang potensial. Misalnya penghasilan yang diperoleh dari keahlian atau profesi, peternakan ayam, lebah, perkebunan, usaha-usaha, properti, dan surat-surat berharga seperti saham, dan lain-lainnya (Nurhayati dan Wasilah, 2014: 288-289).

3. Tujuan dan Hikmah zakat

Ajaran Islam menjadikan zakat sebagai Ibadah *maliyah ijtima'iyah* yang mempunyai sasaran sosial untuk membangun satu sistem ekonomi yang

mempunyai tujuan kesejahteraan dunia dan akhirat. Ini berarti bahwa Tujuan zakat adalah untuk membangun kesejahteraan masyarakat melalui delapan jalur sebagaimana di atur dalam surat At-Taubah: 60. Dengan melalui delapan jalur ini, maka Sayid Bakri Syatha berpendapat bahwa distribusi zakat disamping untuk membiayai kemaslahatan umum yang tidak secara langsung berkaitan dengan, misalnya untuk pembangunan masjid, menta'zis-kan orang yang mati maupun untuk menembus tawaran perang (Zuhri, 2012: 40-42). Merealisasikan tujuan zakat memerlukan kelembagaan (syari'at) yang bisa dirancang sendiri oleh masyarakat yang bersangkutan sesuai dengan *zuruf* (waktu, tempat dan keadaan) yang melengkapinya. Fikih yang pernah pada zaman Nabi karena situasi itu dan kondisi sosial tertentu di Madinah dan sekitarnya 14 abad yang lalu, sudah barang barang tertentu bisa tidak diambil begitu saja dan diterapkan persis sebagaimana adanya. Perlu penafsiran sesuai dengan konteks sosial era globalisasi sekarang ini.

Apa yang disunahkan oleh Nabi; termasuk penanganan zakat, lebih merupakan keteladanan yang sangat baik untuk dijadikan sumber inspirasi bagaimana tujuan etis dari konsep tujuan zakat untuk kesejahteraan masyarakat itu diimplementasikan dalam kehidupan nyata pada setiap zaman yang sangat mengalami proses kemajuan. Maka haruslah lebih dahulu disadari bahwa pada prinsipnya tidak ada kelembagaan (fiqih) yang bersifat absolut, dan apriori berlaku untuk segala *zuruf*. Sebagaimana metode, cara bagaimana tujuan itu tercapai, fikih mestilah bersifat dinamis dalam satu *zuruf* sosial tertentu tidaklah otomatis cocok untuk mencapai tujuan yang sama dalam *zuruf* yang berbeda.

Demikiann berlaku juga untuk fikih yang dirumuskan manusia. Allah berfirman dalam Surat Al-Anbiya ayat 107: “Dan tiadalah kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam.” (QS Al-Anbiya: 107). Implementasi fiqih sangatlah jelas. Diakui secara eksplisit dalam Al-Quran Surat Al-Maidah ayat 48: “Dan kami telah turunkan kepadamu Al-Quran dengan membawa kebenaran, membenarkan apa yang sebelumnya, yaitu kitab-kitab (yang diturunkan sebelumnya) dan batu ujian terhadap kitab-kitab yang lain itu; maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu.

Secara umum hikmah zakat adalah seperti berikut:

- a. Menghindari kesenjangan sosial antara *aghaniya* (si kaya) dan *dhu’afa*(si miskin). Melalui menolong, membantu, membina, dan membangunkaum dhuafa yang lemah dengan materi sekedar untuk memenuhi kebutuhan pokok hidupnya. Dengan kondisi tersebut mereka akan mampu melaksanakan kewajibannya terhadap kalimat Allah SWT.
- b. Pilar amal jama’i (bersama) antara si kaya dengan para mujahid dan da’i yang berjuang dan berda’wah dalam rangka meninggikan kalimat Allah SWT.
- c. Membersihkan dan mengikis akhlak yang buruk.
- d. Alat pembersih harta dan penjagaan dari ketamakan orang kikir.
- e. Memberantas penyakit iri hati, rasa benci dan dengki dari diri orang-orang di sekitar pada orang yang berkehidupan cukup, apalagi mewah.

- f. Ungkapan rasa syukur atas hikmah yang Allah SWT berikan. Dapat mensucikan diri (pribadi) dari kotoran dosa, memurnikan jiwa (menumbuhkan akhlak mulia menjadi murah hati, peka terhadap rasa kemanusiaan) dan mengkis sifat bakhil (kikir) serta berkah.
- g. Hal tersebut akan memberikan ketenangan batin karena terbatas dari tuntutan Allah SWT dan kewajiban kemasyarakatan.
- h. Untuk pengembangan potensi umat melalui terwujud sistem kemasyarakatan Islam yang terdiri atas prinsip-prinsip: *Ummatun Wahidan* (umat yang satu), *Musawah* (persamaan derajat dan kewajiban), *Ukhuwah Islamiyah* (persaudaraan Islam), dan *Takaful Ijti''ma*(tanggung jawab bersama).
- i. Dukungan moral kepada orang yang baru masuk Islam.
- j. Menambahkan pendapatan negara untuk proyek-proyek yang berguna bagi ummat. Hal ini akan memperlancarkan tujuan mewujudkan tatanan masyarakat yang sejahtera di mana hubungan seseorang dengan yang lainnya menjadi rukun, damai, dan harmonis yang akhirnya dapat menciptakan situasi yang tentram, aman lahir batin. Dalam masyarakat seperti itu takkan ada lagi kekhawatiran akan hidupnya kembali bahaya komunisme (*atheis*) dan paham atau ajaran yang sesat dan menyesatkan. Akhirnya sesuai dengan janji Allah SWT, akan terciptalah sebuah masyarakat yang *baldatun thoyibun wa rabbun ghafur*.

- k. Menjadi unsur penting dalam mewujudkan dalam distribusi harta (*social distribution*), dan keseimbangan tanggung jawab individu dalam masyarakat.

4. Manfaat zakat

Manfaat zakat sebagai berikut:

- a. Sebagai sarana menghindari kesenjangan sosial yang mungkin dapat terjadi antara kaum *aghniya* dan *dhuafa*.
- b. Sebagai sarana pembersihan harta dan juga ketamakan yang dapat terjadi serta dilakukan oleh orang yang jahat.
- c. Sebagai pengembangan potensi umat dan menunjukkan bahwa umat Islam merupakan *ummatan wahidan* (umat yang satu), *musawah* (persamaan derajat), *ukhwah Islamiyah* (persaudaraan Islam), dan *tafakul ijtima* (tanggung jawab bersama).
- d. Dukungan moral bagi *mualaf*.
- e. Sebagai sarana memberantas penyakit iri hati bagi mereka yang tidak punya.
- f. Zakat menjadi salah satu unsur penting dalam "*social distribution*" yang menegaskan bahwa Islam merupakan agama yang peduli dengan kehidupan umatnya sehari-hari. Selain itu, juga menegaskan tanggungjawab individu terhadap masyarakatnya.
- g. Sebagai sarana menyucikan diri dari perbuatan dosa.
- h. Sebagai sarana dimensi dan ekonomi yang penting dalam Islam sebagai ibadah "*maaliyah*" (Huda dan Heykal, 2010: 298).

5. Landasan Kewajiban zakat

Berikut adalah ayat tentang landasan kewajiban zakat :

- a. QS. Al-Baqaraah ayat 43:

الرَّاكِعِينَ مَعَ وَارْكَعُوا الزَّكُوَّةَ وَآتُوا الصَّلَاةَ وَأَقِيمُوا

“Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat, dan rukuklah beserta orang-orang yang rukuk.” (QS Al-Baqaraah: 43). Yang dimaksud ialah shalat berjamaah dan dapat pula diartikan: tundukkanlah kepada perintah-perintah Allah bersama orang-orang yang tunduk.

- b. QS. At Taubah ayat 103:

هَمْ سَكَنٌ صَلَوَاتِكَ إِنَّ عَلَيْهِمْ وَصَلٍ بِهَا وَتُرَكِّبُهُمْ تَطَهَّرُهُمْ صَدَقَةً أَمْوَالِهِمْ مِنْ خُذَ
عَلِيمٌ سَمِيعٌ وَاللَّهُ

“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.” (QS At-Taubah: 103).

- c. Hadis Rasulullah SAW. Yang diriwayatkan bukhari dan muslim dari Abdullah bin Umar: “Islam dibangun atas lima rukun: Syahadat tiada Tuhan kecuali Allah SWT dan Muhammad SAW sebagai utusan Allah, menegakan shalat, membayar zakat, puasa Ramadhan, dan menunaikan Ibadah Haji”.
- d. Ijma Ulama baik *salaf* (klasik) maupun *khalaf* (kontemporer) telah sepakatakan kewajiban zakat dan bagi yang mengingkarinya berarti telah kafir dari Islam (Huda dan Heykal, 2010: 294-296).

6. Pihak-Pihak yang terkait dengan Zakat

- a. Muzaki merupakan orang atau pihak yang melakukan pembayaran zakat. dengan begitu, maka *muzakki* adalah mereka yang hartanya dikenakan kewajiban zakat. pembayaran zakat disyaratkan harus seorang muslim dan tidak diisyaratkan baligh atau berakal menurut pendapat ulama yang ada. Adapun kewajiban *muzakki* adalah :
1. Mencatat zakat dengan benar.
 2. Menghitung zakat kepada amil zakat.
 3. Membayarkan zakat kepada amil zakat.
 4. Meniatkan membayar zakat karena Allah SWT;
 5. Melafalkan akad pada saat membayar zakat; dan
 6. Menunaikan infak dan sedekah jika harta masih berlebih (Huda dan Heykal, 2010: 298-299).
- b. Frasa Amilina alaiha, petugas khusus untuk zakat, merupakan sifat yang memberikan makna tertentu. Dalam konteks ashnaf orang tersebut diberibagian dari zakat karena predikatnya sebagai petugas yang ditugasi oleh kepala Negara/Imam untuk mengumpulkan dan mendistribusikan zakat (Zuhri, 2012: 97).
- c. Mustahik, yang dimaksud *Mustahik* adalah mereka-mereka yang berhak menerima pembayaran zakat. pada dasarnya *mustahik* dapat dikelompokkan menjadi delapan golongan berdasarkan

QS. At-Taubahayat 60 yang berbunyi:

وَفِي قُلُوبِهِمْ وَالْمَوْلَفَةِ عَلَيْهَا وَالْعَمَلِينَ وَالْمَسْكِينِ لِلْفُقَرَاءِ الصَّدَقَاتُ إِنَّمَا
يَمْرَعِيمُ وَاللَّهُ اللَّهُ مِنَ فَرِيضَةِ السَّبِيلِ وَأَبْنِ اللَّهِ سَبِيلٍ وَفِي وَالْغَرَمِينَ الرِّقَابِ
حَكَ

“Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para muallaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak. Orang-orang yang berutang, untuk jalan Allah dan mereka yang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha mengetahui lagi Maha Bijaksana.” (QS At-Taubah: 60).

d. Yang berhak menerima zakat ialah:

1. Orang fakir: orang yang amatsengsara hidupnya, tidak mempunyai harta dan tenaga untuk memenuhi kehidupannya.
2. Orang miskin: orang yang tidak cukup penghidupannya dan dalam keadaan kekurangan.
3. Pengurus zakat (*Amilin*): orang yang diberi tugas untuk mengumpulkan dan membagikan zakat.
4. *Muallaf*: orang kafir yang ada harapan masuk Islam dan orang yang baru masuk Islam yang imannya masih lemah.
5. Memerdekakan budak (*Riqab*): mencakup juga untuk melepaskan muslim yang ditawan oleh orang-orang kafir.

6. Orang berhutang (*Gharimin*): orang yang berhutang karena kepentingan yang bukan maksiat dan tidak sanggup membayarnya, adapun orang yang berhutang untuk memelihara persatuan umat Islam dibayar hutangnya itu dengan zakat, walupun ia mampu membayarnya.
7. Pada jalan Allah (*Fi sabilillah*): yaitu untuk keperluan pertahanan Islam dan kaum muslimin. Diantara mufasirin ada yang berpendapat bahwa fisabilillah itu mencakup juga kepentingan-kepentingan umum seperti mendirikan sekolah, rumah sakit dan lain-lain.
8. (*Ibnu sabil*) Orang yang sedang dalam perjalanan yang bukan maksiat mengalami kesengsaraan dalam perjalannya (Zuhri, 2012: 90).

7. Regulasi Zakat

Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan beribadah menurut agamanya dan kepercayaannya itu. Penunaian zakat merupakan pranata keagamaan yang bertujuan untuk meningkatkan keadilan, kesejahteraan masyarakat, dan penanggulangan kemiskinan. Meningkatkan daya guna dan hasil guna, zakat harus dikelola sesuai dengan syariat islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, terintegrasi, kepastian hukum, dan akuntabilitas sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan efesiensi pelayanan dalam penelolaan zakat. Dan peraturan pemerintah tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat ketentuan umum pasal 1 adalah:

- a. Pengelola zakat adaah kegiatan perencanaan, pelaksanaaan, dan pengoordinasikan dalam pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.
- b. Badan Amil Zakat Nasional yang selanjutnya disebut BAZNAS adalah lembaga yang melakukan pengelolaan zakat secara nasional.
- c. Lembaga Amil Zakat yang selanjutnya disingkat LAZ adalah lembaga yang dibentuk masyarakat yang memiliki tugas membantu pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.
- d. Unit Pengumpulan Zakat yang selanjutnya disingkat UPZ adalah satuan organisasi yang dibentuk oleh BAZNAS untuk membantu pengumpulan zakat.
- e. Hak amil adalah bagian tertentu dari zakat yang dapat dimanfaatkan untuk biaya operasional dalam pengelolaan zakat sesuai dengan syariat islam.
- f. Undang-Undang adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentng Pengelolaan Zakat.
- g. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang agama (UU RI NO 23 TH 2011).

8. Pengertian Muzakki

Muzakki adalah orang yang wajib mengeluarkan zakat harta. Pada dasarnya, ketentuan orang yang wajib mengeluarkan zakat mal sama dengan muzakki zakat fitrah. Hanya saja tidak terkait dengan waktu ramadhan. Dengan demikian, orang yang wajib melaksanakan zakat mal adalah seorang muslim yang memiliki harta sesuai ketentuan harta yang wajib dizakati. Satu hal penting terkait

muzakki zakat mal adalah pemilik harta dapat menunaikan sendiri zakatnya. Artinya, jika seseorang tersebut mampu menunaikan zakat dengan dirinya sendiri dan menyerahkannya kepada amil, ia dapat melaksanakannya sendiri. Akan tetapi, jika ia masih kecil atau tidak mampu melaksanakannya sendiri, ia dapat di wakili oleh walimya. Dengan demikian, kewajiban zakat tersebut dapat tertunaikan dengan baik.

9. Syarat Muzakki

Menurut Rais Isnawati (Vol1: 2009) Syarat orang-orang yang wajib berzakat yang disebut dengan muzakki hanya diwajibkan kepada:

- a) Muslim, dengan ini jelaslah bahwa kewajiban zakat ini terkait dengan ke Islaman seseorang dan ia merupakan salah satu dari lima landasan tempat berdirinya bangunan Islam itu yaitu syahadat, sholat, zakat, puasa, dan haji, sesuai dengan hadis yang diriwayatkan oleh Mu'az bin Jabal ” yang pertama yang harus kamu lakukan adalah mengajak mereka agar meyakini bahwa tiada Tuhan selain Allah dan Muhammad adalah RasulNya. Apabila mereka menyambut seruanmu, maka ajarkanlah bahwa Allah mewajibkan mereka sholat lima kali dalam sehari. Dan bila mereka mengerjakannya, maka barulah kamu beritahukan kepada mereka bahwa Allah mewajibkan mereka berzakat, yang dipungut dari orang kaya mereka dan diberikan kepada orang yang miskin”. Karena itu diwajibkan orang Islam untuk berzakat.
- b) Merdeka, para ulama sepakat bahwa zakat hanya diwajibkan bagi muslim yang merdeka. Zakat tidak wajib atas budak, karena budak

tidak memiliki apa-apa, bahkan ia sendiri adalah milik tuannya, walaupun ia memiliki sesuatu, maka ia bukanlah pemilikan yang sempurna (penuh).

- c) Dewasa yang Berakal, menurut para ulama berpendapat bahwa yang diwajibkan berzakat adalah orang yang baligh (laki-laki ataupun wanita) dan berakal dengan matang (sempurna).
- d) Memiliki kekayaan, yaitu harta yang diwajibkan zakat itu adalah pemilik penuh, artinya kekayaan itu berada di bawah kontrol dan kekuasaan si pemilik. Sehingga memungkinkannya untuk mempergunakan dan mengambil seluruh manfaat harta itu. Cukup nisab nya, artinya mencukupi jumlah minimal yang diwajibkan zakat lebih dari kebutuhan pokok, bebas dari hutang, berlalu satu tahun, artinya harta yang disimpan lebih dari satu tahun, maka wajib berzakat kecuali zakat pertanian, harta karun, zakat ternak, perdagangan dan perusahaan, barang tambang, dan semua itu dikategorikan zakat pendapatan.

10. Indikator-Indikator Motivasi Muzakki

1. Fisiologis atau kebutuhan fisik, dilanjutkan dengan pemberian gaji yang layak kepada pegawai, pemberian bonus, uang makan, uang transportasi, fasilitas dan sebagainya.
2. Keamanan, ditunjukkan dengan fasilitas keamanan dan keselamatan kerja yang diantaranya seperti adanya jaminan sosial tenaga kerja, dana pensiun, tunjangan kesehatan, asuransi kesehatan, dan perlengkapan keselamatan kerja.

3. Sosial, ditunjukkan dengan melakukan interaksi dengan orang lain diantaranya dengan menjalin hubungan tenaga kerja yang harmonis, kebutuhan untuk diterima dalam kelompok dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.
4. Penghargaan, ditunjukkan dengan pengakuan dan penghargaan berdasarkan kemampuan, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh karyawan lain dan pimpinan terhadap prestasi kerjanya.
5. Aktualisasi diri, ditunjukkan dengan sifat pekerjaan yang menarik dan menantang, dimana karyawan tersebut mengerahkan kecakapannya, kemampuan, keterampilan, dan potensinya, dalam pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh perusahaan dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

C. Faktor pelayanan

Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan . Kualitas pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dari hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan didefinisikan operasional sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yaitu berupa tingkat mutu atau keunggulan seperti yang diharapkan oleh konsumen untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Kualitas pelayanan juga bisa berupa pemanfaatan

rekening bank, dengan tujuan agar donatur lebih mudah dalam menyalurkan dananya.

Pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang bertujuan untuk menarik perhatian konsumen. Bank Syariah Mandiri berupaya memberikan kepuasan pelayanan terhadap nasabahnya dengan beberapa cara antara lain sebagai berikut:

1. Sikap, semua karyawan selalu sopan santun terhadap setiap nasabahnya.
2. Penampilan, semua karyawan berpakaian rapi dan menarik.
3. Tanggung jawab, setiap informasi yang diberikan kepada nasabah adalah informasi akurat dan dapat dipercaya.
4. Keramahan, setiap karyawan selalu menanyakan keperluan nasabahnya.
5. Kenyamanan, suasana dan tata letak perlengkapan yang baik membuat kenyamanan setiap nasabah.

D. Faktor religiusitas

Religiusitas adalah tingkat konsepsi seseorang terhadap agama dan tingkat komitmen seseorang terhadap agamanya. Tingkat konseptualisasi adalah tingkat pengetahuan seseorang terhadap agamanya, sedangkan yang dimaksud dengan tingkat komitmen adalah suatu hal yang perlu dipahami secara menyeluruh, sehingga terdapat berbagai cara individu untuk menjadi religius.

Religiusitas didefinisikan secara operasional sebagai pengabdian muzakki terhadap ajaran agama Islam dengan menunaikan kewajiban untuk menyalurkan

zakat untuk penghasilan yang telah mencapai nisab. Religius muzakki dapat diukur dengan lima dimensi yaitu:

1. Keyakinan

Adalah suatu sikap yang ditunjukkan oleh manusia saat ia merasa cukup tahu dan menyimpulkan bahwa dirinya telah mencapai kebenaran.

2. Keimanan

Iman adalah makrifat dengan hati, pengakuan dengan lidah dan tindakan dengan anggota-anggota badan (dengan kata lain; Diyakini dalam Hati, Diucapkan dengan Lisan, dan diwujudkan dengan perbuatan). Sesungguhnya Iman muncul sebagai titik di dalam hati, setiap kali Iman itu bertambah, bertambah pula titik itu. Tidak akan sempurna Iman seseorang hamba sehingga apa yang ada di tangan Allah SWT lebih dipercayainya daripada apa yang ada di tangannya sendiri.

3. Pengetahuan

Dimensi ini berkaitan dengan pengetahuan dan pemahaman seseorang dengan ajaran-ajaran agama dan kitab sucinya. Mejadikan Al-Qur'an dan Hadits sebagai pedoman hidup sekaligus sebagai sumber pengetahuan, dan memberikan ajaran Islam.

E. Faktor Citra lembaga

Citra lembaga didefinisi operasionalkan sebagai gambaran yang amanah, transparan, dan profesional. Citra lembaga adalah kesan atau persepsi seseorang

terhadap lembaga atau produknya yang di pengaruhi oleh faktor di luar kontrol lembaga

1. Kedinamisan

Citra suatu lembaga dilihat dari faktor kedinamisan yaitu kemampuan suatu lembaga keuangan tumbuh dari waktu ke waktu secara progresif dan fleksibilitas usaha bank

2. Kestabilan

Kestabilan dilihat dari faktor kedinamisan suatu menghadapi gejolak ekonomi. Semakin kokoh suatu lembaga menghadapi gejolak perekonomian, semakin kokoh citra lembaga tersebut.

3. Kredibilitas

Kredibilitas dilihat dari tingkat kepercayaan muzakki terhadap lembaga.

4. Identitas Lembaga serta Visual

Identitas lembaga dilihat dari faktor identitas lembaga serta visual, yaitu bagaimana cara lembaga membangun identitas atau memposisikan dirinya

F. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

1. Pengertian Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

Baznas adalah lembaga yang melakukan pengelolaan zakat secara nasional dan merupakan lembaga non struktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui Kementerian agama Islam.

Baznas merupakan badan resmi dan satu-satunya yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan keputusan Presiden RI no.8 tahun 2001 yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan zakat, infak, dan sedekah (ZIS) pada tingkat nasional

2. Peran Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

Baznas berperan sebagai penyedia bantuan jaminan sosial bagi fakir miskin di tanah air kita. Kehadiran lembaga ini menopang tugas negara dalam mensejahterakan masyarakat, sehingga disokong oleh pemerintah. Peran dan kontribusi baznas pada masyarakat khususnya umat Islam, tidak hanya dalam ukuran yang bersifat kuantitatif, tetapi juga ukuran yang bersifat kualitatif, terutama peran baznas dalam menyebarluaskan nilai-nilai zakat ditengah masyarakat. Yaitu nilai-nilai keimanan dan ketakwaan kepada Allah SWT, etos kerja, etika kerja dalam mencari rezeki yang halal dan baik, serta nilai-nilai zakat yang terkait dengan pembangunan karakter manusia sebagai insan yang harus memberi manfaat bagi sesama.

3. Tugas pokok BAZNAS

Tugas pokok baznas adalah merealisasikan misi baznas yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran umat untuk berzakat.
- b. Mengarahkan masyarakat mencapai kesejahteraan baik fisik maupun non fisik melalui pendayagunaan zakat.

- c. Meningkatkan status mustahik menjadi muzakki melalui pemulihan, peningkatan kualitas SDM, dan pengembangan ekonomi masyarakat.
- d. Mengembangkan budaya “memberi lebih baik dari menerima” di kalangan mustahik.
- e. Mengembangkan manajemen yang amanah, profesional dan transparan dalam mengelola zakat.
- f. Menjangkau muzakki dan mustahik seluas-luasnya.
- g. Memperkuat jaringan antar organisasi pengelola zakat. Sebagai Badan Amil Zakat, kegiatan pokok BAZNAS adalah menghimpun ZIS dari muzakki dan menyalurkan ZIS kepada mustahik yang berhak menerima sesuai ketentuan agama.

G. Penelitian Relevan

Hasil dari beberapa peneliti akan digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu atas faktor yang mempengaruhi muzakki membayar zakat di Badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat dipaparkan sebagai berikut :

1. Andi, Triyawan (2016), *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Muzakki membayar zakat di BAZNAS Yogyakarta.*

Dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar zakat, diperlukan pengelolaan dan penyaluran zakat secara profesional dan transparan. Salah satu lembaga yang mengelola dana zakat di Yogyakarta adalah BAZNAS. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara parsial dan simultan pengaruh kepercayaan, regulasi dan produk BAZNAS terhadap

kepentingan muzakki dalam rangka pembayaran zakat di BAZNAS Yogyakarta. Jumlah responden yang diambil adalah 100 orang. Selain itu juga menganalisis tentang pengelolaan zakat di BAZNAS. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan sekunder. Teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis Regresi Berganda.

Hasil penelitian ini yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 17.0 for Windows, dengan model uji F menunjukkan model signifikan dan nilai F hitung adalah 14.601 sedangkan nilai F tabel adalah 2,463 ($F_{hitung} > F_{tabel}$), itu berarti variabel independen (kepercayaan, peraturan dan produk BAZNAS) dipengaruhi kepentingan muzakki secara bersamaan pembayaran zakat di BAZNAS Yogyakarta. Sedangkan hasil uji parsial (T test) menunjukkan bahwa variabel kepercayaan ($t_{hitung} > t_{tabel} = 3,223 > 1,984$) dan variabel regulasi ($t_{hitung} > t_{tabel} = 2,190 > 1,984$) memiliki pengaruh yang signifikan. Tapi produk BAZNAS variabel ($t_{hitung} < t_{tabel} = 1,558 < 1,984$) tidak mempengaruhi signifikan terhadap minat muzakki dalam pembayaran zakat di kota BAZNAS Yogyakarta. Sementara itu, pengelolaan zakat di BAZNAS telah memenuhi standar manajemen yang ada.

2. Rusti Rahayu, (2015), *Faktor-Faktor Determinan Motivasi Muzakki membayar Zakat ke Lembaga Zakat*. Yogyakarta, UIN SUNAN KALIJAGA.
Tesis

Tesis ini membahas tentang motivasi muzakki membayar zakat ke Lembaga Zakat di Kabupaten Bone. Dalam rangka mengembangkan pemikiran mengenai motivasi muzakki untuk membayar zakat ke Lembaga Zakat, peneliti melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang menjadi pendorong bagi masyarakat untuk membayar zakat ke Lembaga Zakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi faktor-faktor yang ditemukan berpengaruh positif terhadap motivasi muzakki membayar zakat ke Lembaga Zakat. Untuk memperoleh data mengenai tema masalah di atas, penulis menggunakan metode field research (lapangan) dan library research dengan melakukan observasi, penyebaran angket, dan dokumentasi kemudian dilakukan pengolahan data dengan pendekatan kuantitatif dan metode analisis yang digunakan adalah deskriptif persentase, uji prasyarat regresi, uji regresi, dan uji hipotesis untuk mendeskripsikan penelitian tentang jawaban dari muzakki terhadap pembayaran zakat ke Lembaga Zakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel-variabel yang berpengaruh diantara sembilan variabel yang digunakan terhadap Motivasi Muzakki untuk membayar zakat ke Lembaga zakat adalah Pengetahuan, Keyakinan, Keluarga, Momen Bulan Ramadhan, Akuntabilitas, Aksesibilitas, dan Popularitas. Dan hasil analisis akhir dapat disimpulkan bahwa kesembilan variabel tersebut mampu menjelaskan variasi besarnya pengaruh yang

diberikan terhadap motivasi muzakki untuk membayar zakat ke Lembaga Zakat adalah sebesar 91,1%.

3. M. Abdul, Rouf, (2011), *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat membayar zakat di Rumah Zakat Cabang Semarang*. Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.

Untuk memberdayakan dana zakat secara optimal, maka diperlukan sebuah lembaga pengelola zakat yang profesional, amanah dan transparan. Sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap minat membayar zakat dilembaga zakat. Selain kepercayaan terhadap lembaga zakat, minat masyarakat membayar zakat juga dapat dipengaruhi oleh tingkat religiusitas dan pendapatan. Tingkat religiusitas seseorang, khususnya pemahaman mengenai kewajiban zakat sangat mempengaruhi kesadaran seseorang untuk mengeluarkan zakat. Sedangkan pendapatan memiliki hubungan mengenai apakah harta tersebut sudah mencapai *nishab* atau belum. Penelitian ini menjelaskan masalah apakah ada pengaruh kepercayaan, religiusitas dan pendapatan terhadap minat masyarakat membayar zakat. Penelitian ini bertujuan menguji secara parsial dan simultan bagaimana kepercayaan, religiusitas dan pendapatan berpengaruh terhadap minat masyarakat membayar zakat di Rumah Zakat cabang Semarang.

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah sampel acak (*Probability Sampling*). Sedangkan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data menggunakan kuisioner, wawancara dan dokumentasi.

Kemudian teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, reliabilitas dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian yang diolah dengan program *SPSS Versi 16.0 for windows* menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (kepercayaan, religiusitas dan pendapatan) terhadap variabel dependen (minat masyarakat) sebesar 57,4%, sedangkan yang 42,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hal ini berarti sangat besar sekali kemampuan variabel kepercayaan, religiusitas dan pendapatan dalam menerangkan variabel minat. Hasil uji empiris pengaruh antara kepercayaan terhadap minat masyarakat, menunjukkan nilai *t* hitung 3,323 dan *p value* (sig) sebesar 0,001 yang di bawah 5%. Artinya bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap minat masyarakat. Pengaruh antara religiusitas terhadap minat masyarakat menunjukkan nilai *t* hitung 3,945 dan *p value* (sig) sebesar 0,000 yang di bawah 5%. Artinya bahwa religiusitas berpengaruh terhadap minat masyarakat. Sedangkan pengaruh antara pendapatan terhadap minat masyarakat menunjukkan nilai *t* hitung 7,430 dan *p value* (sig) 0,000, dengan menggunakan tingkat *alpha* 5%, maka posisi nilai probabilitasnya berada di bawah *Alphanya*. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pendapatan terhadap minat masyarakat.

H. Konsep Operasional

Adapun variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen X (bebas) adalah Faktor Pelayanan, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhinya seperti, sikap, penampilan tanggung jawab,

keramahan, kenyamanan. Faktor Religius, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi seperti, keyakinan, keimanan, pengetahuan. Faktor Citra Lembaga, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi seperti, kedinamisan, kestabilan, kredibilitas, identitas lembaga serta visual.

2. Variabel Dependen Y (Terikat) yaitu Motivasi Muzakki adalah membangkitkan kita untuk bertindak, mendorong kita, untuk mencapai tujuan tertentu. Muzakki adalah pihak yang menggunakan jasa Baznas.

Tabel 2: Konsep Operasional

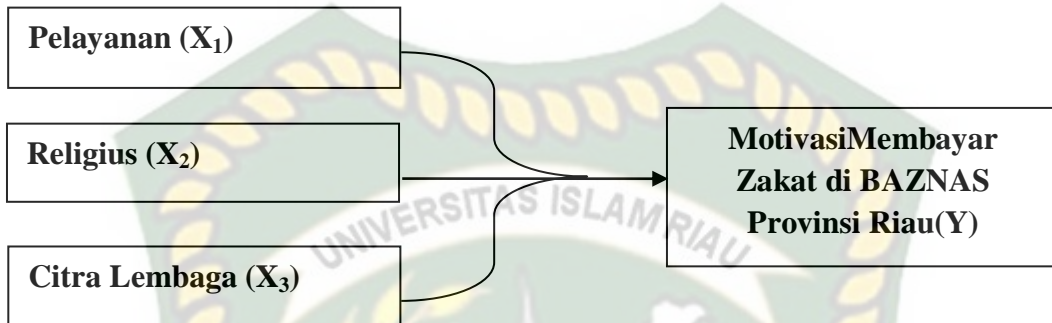
Variabel	Dimensi	Pernyataan
Pelayanan (X1)	1. Sikap	1
	2. Penampilan	2
	3. Tanggung Jawab	3
	4. Keramahan	4
	5. Kenyamanan	5
Religius (X2)	1. Keyakinan	6
	2. Keimanan	7
	3. Pengetahuan	8
		9
		10
		11
Citra Lembaga (X3)	1. Kedinamisan	12
	2. Kestabilan	13
	3. Kredibilitas	14
	4. Identitas Lembaga Serta visual	15
Motivasi Muzakki (Y)	1. Fisiologis	16
	2. Keamanan	17
	3. Sosial	18
	4. Penghargaan	19
	5. Aktualisasi Diri	20
		21
		22

Sumber: Data Olahan 2019

I. Kerangka Konseptual

Model konseptual yang didasarkan pada tinjauan pustaka, kerangka pemikiran teoritis penelitian dijelaskan pada gambar 2.1.

Gambar 1: kerangka konseptual



Sumber: Data Olahan 2019

J. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan teori-teori yang ada maka dalam penelitian ini hipotesisnya adalah diduga adanya faktor religiusitas dan citra lembaga yang mempengaruhi motivasi muzakki aparatur sipil negara dalam membayark zakat melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research* (penelitian Lapangan). Dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode Kuantitatif menurut Margono dalam bukunya (Supriyanto dan Machfudz, 2010: 201) adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui. Jenis penelitian yang digunakan adalah

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Kantor BAZNAS Provinsi Riau. Jl Jendral Sudirman No. 140-142 & Kompleks Masjid Raya An Nur Pekanbaru, Jl. Hangtuah, Pekanbaru, Riau 28156. Penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, terhitung mulai dari bulan Januari 2019 sampai dengan Maret 2019 dengan perencanaan sebagai berikut:

Tabel 3 :Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan															
		Agustus				September				Oktober				Nopember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan Penelitian																
2	Pengumpulan data																
3	Pengelolaan data																
4	Penulisan laporan																

Sumber: Data Olahan 2019

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2009: 80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kuantitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Tika (2006: 33) populasi adalah himpunan individu atau obyek yang banyaknya terbatas dan tidak terbatas.

Populasi terbatas adalah populasi yang dapat dihitung jumlahnya seperti jumlah mahasiswa. Adapun populasi tidak terbatas, sulit dihitung jumlahnya seperti jumlah pohon dalam hutan, jumlah bintang dilangit, jumlah butir pasir, dan sebagainya (Tika, 2006: 33). Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah konsumen pada tahun 2018 sebanyak 2.136 Muzakki (Sumber BAZNAS).

2. Sampel

Dari jumlah populasi di atas, maka penulis melakukan pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel responden dari populasi penelitian maka digunakan ketentuan dalam menentukan ukuran sampel berdasarkan pendapat Morgan dengan rumusan sebagai berikut (Sanusi 2014: 101).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persem kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel)

Dalam penelitian ini jumlah populasi (N) = 2.136 orang, dengan nilai kritis (e) sebesar 10% maka urusan sampel.

$$n = \frac{2.136}{1+2.136(10\%)^2} = 99,95 = 100$$

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampelnya dibulatkan sebanyak 100 Muzakki. Dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana dimana anggota sampelnya mendapatkan kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber data

Sanusi (2011:104) menjelaskan bahwa terdapat dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti, sedangkan data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain.

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh melalui penelitian langsung ke lokasi atau responden. Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara meminta kepada Muzakki di BAZNAS Provinsi Riau seperti menyebarkan angket.

- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan hanya melalui media perantara, data ini diperoleh dari pihak intern perusahaan, buku-buku, jurnal, literatur-literatur lain yang berkaitan dengan judul penelitian seperti perkembangan jumlah Muzakki di BAZNAS Provinsi Riau.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Angket, untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket (kuesioner). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012: 199).
- b. Dokumentasi, yaitu penulis secara langsung ke lokasi penelitian untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar dan sebagainya.

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan setelah semua data terhimpun dan telah dapat memberikan gambaran yang menyeluruh tentang objek penelitian. Tahap-tahap pengolahan data dilakukan sebagai berikut (Hasan, 2013: 27-28) :

- a. *Editing* (penyuntingan) yaitu data yang telah dikumpulkan selama penelitian akan diperiksa dengan cara mengoreksi data tersebut untuk memperoleh data yang akurat.
- b. *Codeting* (pengkodean) yaitu dengan cara memberikan tanda (kode) terhadap data yang dikategorikan sama.
- c. *Tabulating* (pentabulasian) yaitu menyusun hasil dari angket tentang penelitian yang dimaksud, kemudian dituangkan dalam bentuk tabel.

2. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif digunakan untuk menganalisa secara statistik guna melakukan uji penelitian terhadap data-data yang diperoleh menggunakan analisis regresi berganda. Dimana proses perhitungannya penulis menggunakan alat bantu komputer seperti program *software* yang dapat digunakan untuk mengolah data dalam mengaplikasikan teori-teori statistik diantaranya *Program Statistic Package for Social Science (SPSS) versi 23.0*.

Menurut Endrayanto (2012: 285-186) karena angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert*. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan *Skala Likert*, secara alternatif sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS)	: skor 5
Setuju (S)	: skor 4
Netral (N)	: skor 3
Tidak Setuju (TS)	: skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	: skor 1

F. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya tingkat validitasnya rendah maka instrument tersebut kurang valid. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur/diinginkan (Sanusi 2014: 76).

Metode uji validitas dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item. Skor item adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Jika nilai korelasi r hitung lebih besar dari pada r tabel maka item kuesioner tersebut dinyatakan valid, sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel atau nilai korelasi negatif maka item tidak valid r dalam tabel $\alpha = 5\%$ (Priyatno 2016:53).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya. Jika hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang relative sama maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dapat dipercaya.

Reliabilitas suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan. Secara implisit, reliabilitas ini mengandung objektivitas karena hasil pengukuran tidak terpengaruh oleh siapa pengukurnya (Sanusi 2014:80-81)

3. Uji Asumsi Klasik Model Regresi

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual dalam persamaan regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-rata. Nilai residual yang berdistribusi normal jika digambarkan dalam sebuah grafik akan membentuk gambar lonceng yang kedua sisinya melebar sampai tidak terhingga. Untuk mendeteksi hal ini dapat dilakukan dengan metode analisis grafik.

Pengujian dengan metode analisis grafik dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Dilakukan dengan menggunakan histogram. Dengan menggambarkan variabel *dependent* sebagai sumbu vertical sedangkan nilai residual terstandarisasi digambarkan sebagai sumbu horizontal.
- 2) Jika histogram *standardized Regression Residual* membentuk kurva seperti lonceng maka nilai residual tersebut dinyatakan normal.

Pengujian normalitas dengan analisis grafik merupakan metode yang sangat sederhana karena hanya memerlukan ketelitian dan wawasan yang cukup untuk menganalisa gambar, sehingga tidak melanggar syarat dari metode ini sendiri, maka untuk lebih memastikan dapat digunakan perbandingan nilai yaitu, jika nilai probabilitas lebih besar dari alpanya maka dapat dikatakan normal.

b. Multikolinearitas

Istilah multikolinearitas mula-mula ditemukan oleh Ragnar Frisch. Pada mulanya multikolinearitas berarti adanya hubungan linear yang "sempurna" atau pasti, diantara semua atau beberapa variabel yang menjelaskan dari model regresi. Istilah kolonearitas (*collinearity*) sendiri berarti hubungan linear tunggal (*single linear relationship*), sedangkan kolonearitas ganda (*multikolonearity*) menunjukkan adanya lebih dari satu hubungan linear yang sempurna. Asumsi multikolinearitas adalah asumsi yang menunjukkan adanya hubungan linear yang kuat diantara beberapa variabel predictor dalam suatu model regresi linear berganda. Model regresi yang baik memiliki variabel-variabel predictor yang independen atau tidak berkolerasi. Penyebab terjadinya multikolinearitas adalah terdapat kolerasi atau hubungan linear yang kuat diantara beberapa variabel predictor yang dimasukkan kedalam model regresi.

Multikolinearitas digunakan untuk menguji suatu model apakah terjadi hubungan yang sempurna atau hampir sempurna antara variabel bebas, sehingga sulit untuk memisahkan antara variabel-variabel itu secara individu terhadap variabel terikat. Pengujian ini untuk mengetahui apakah antar variabel bebas dalam persamaan regresi tersebut tidak saling berkolerasi. Untuk mengetahui multikolinearitas ini dapat dilakukan dengan metode R^2 dan nilai statistik. Uji ini dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Membandingkan nilai R^2 dan nilai t statistic
- 2) Jika nilai R^2 tinggi dan uji f menolak hipotesis nol, tetapi nilai t statistik sangat kecil bahkan tidak memiliki variabel bebas yang signifikan, maka dapat dikatakan terdapat adanya gejala multikolinearitas.

Adapun cara untuk mengatasinya adalah

- a) Menghilangkan satu atau lebih variabel bebas yang memiliki nilai koefisien tertinggi.
- b) Mengurangi hubungan linear antara variabel bebas dengan menggunakan logaritma natural(ln).

G. Uji Hipotesis

1. Persamaan Regresi Berganda

Persamaan regresi berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kasual antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat (Sanusi 2014:134-135).

Analisis ini bertujuan: 1) untuk memprediksi nilai variabel dependen apabila nilai variabel-variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan 2) untuk mengetahui arah hubungan antara variabel-variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) apakah positif atau negatif.

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

Y = Motivasi Muzakki

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X1= Faktor Pelayanan

X2 = Faktor Religiusitas

X3= Faktor Citra Lembaga

2. Uji-t (Uji Parsial)

Uji-t dilakukan untuk mengetahui faktor mana yang paling dominan antara variabel bebas dan variabel terikat. Langkah-langkahnya adalah:

- a. Merumuskan Hipotesis
- b. Menentukan Level of signifinance $\alpha = 0.05$

Kriteria pengujian adalah jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Anwar Sanusi 2014:138).

3. Uji-F (Uji Simultan)

Uji-f adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Kriteria pengujiannya adalah jika,

$F_{hitung} < F_{tabel} (k, n-k-1)$, maka, H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Jika $F_{hitung} > F_{tabel} (k, n-k-1)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat (Anwar Sanusi 2014:137-138).

4. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi (r) adalah indeks atau bilangan yang digunakan untuk mengukur derajat hubungan, meliputi kekurangan hubungan dan bentuk/arah hubungan. Fungsi utama dari analisis korelasi adalah untuk menentukan seberapa erat hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Ukuran yang menyatakan keamatan hubungan tersebut adalah koefisien korelasi atau sering disebut dengan korelasi Pearson (*Pearson Product Moment*). Koefisien korelasi pearson bernilai -1 sampai dengan +1 (Sanusi 2014: 122).

Untuk memberikan interpretasi nilai koefisien dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 : Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00-0.199	Sangat Rendah
0.20-0.399	Rendah
0.40-0.599	Sedang
0.60-0.799	Kuat
0.80-1.000	Sangat Kuat

Sumber: Riduwan, 2010: 228

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat) digunakan kepada berganda (R^2) Koefisien determinasi (R^2) adalah besaran yang menunjukkan seberapa besar perubahan variabel terikat (Y) yang dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X).

Persamaan regresi linier berganda semakin baik apabila nilai koefisien determinasi semakin besar (mendekati 1) dan cenderung meningkat nilainya sejalan dengan peningkatan jumlah variabel bebas (Sanusi 2014:136).

BAB IV

TEMUAN DAN ANALISIS DATA

A. Tinjauan Umum Provinsi Riau

1. Sejarah Provinsi Riau

Secara etimologi, kata Riau berasal dari bahasa Portugis, “Rio”, yang artinya sungai. Riau dirujuk hanya ke wilayah yang dipertuan muda (Raja Bawah Johor) di Pulau Penyengat. Wilayah tersebut kemudian menjadi wilayah Residentie Riouw pemerintahan Hindia-Belanda yang berkedudukan di Tanjung Pinang; dan Riouw oleh masyarakat lokal dieja menjadi Riau.

Riau merupakan penggabungan dari kerajaan Melayu yang pernah berjaya di wilayah ini, yaitu Kerajaan Indragiri (1658-1838), Kerajaan Siak Sri Indrapura (1723-1858), Kerajaan Pelalawan (1530-1879), Kerajaan Riau-Lingga (1824-1913) dan beberapa kerajaan kecil lainnya, seperti Tambusai, Rantau Binuang Sakti, Rambah, Kampar dan Kandis.

Pembangunan Provinsi Riau telah disusun melalui Undang-undang darurat No. 19 tahun 1957 yang kemudian disahkan sebagai Undang-undang No.61 tahun 1958. Provinsi Riau dibangun cukup lama dengan usaha yang keras dalam kurun waktu 6 tahun 17 November 1952 s / d 5 Maret 1958).

Melalui keputusan Presiden RI pada tanggal 27 Februari tahun 1958 No.258 / M / 1958, Mr.SM Amin ditugaskan sebagai Gubernur KDH Provinsi Riau pertama kali pada 5 Maret 1958 di Tanjung Pinang oleh Menteri Dalam Negeri yang diwakili oleh Sekjen Mr. Sumarman. Lalu / pada Keputusan Menteri Dalam

Negeri No. Desember / I / 44-25 pada tanggal 20 Januari 1959, Pekanbaru menjadi ibukota Provinsi Riau menggantikan Tanjung Pinang.

Berikut, Nama-nama Gubernur Riau dan Periode Jabatannya:

- a. Tn. SM Amin Periode 1958 – 1960
- b. H. Kaharuddin Nasution Periode 1960 – 1966
- c. H. Arifin Ahmad Periode 1966 – 1978
- d. Jam Subrantas.S Periode 1978 – 1980
- e. H. Prpto Prayitno (Plt) 1980
- f. H. Imam Munandar Periode 1980 – 1988
- g. H. Baharuddin Yusuf (Plh) 1988
- h. Atar Sibero (Plt) 1988
- i. H. Soeripto Periode 1988 – 1998
- j. H. Saleh Djasit Periode 1998 – 2003
- k. HM Rusli Zainal Periode 2003 - September 2008 dan periode November 2008 -2013.
- l. H. Wan Abubakar MSi Periode September 2008 - Nopember 2008 (Plt. Gubernur, karena Gubernur incumbent mengundurkan diri mengikuti Pilkada Gubernur Riau periode 2008 - 2013)
- m. HM Rusli Zainal Periode 2008 – 2013
- n. Prof.Dr.Djohermansyah Djohan, MA (Plt) Periode 2013 – 2014
- o. Drs. H. Annas Maamun Periode Februari 2014 - September 2014

- p. Ir. Arsyadjuliandi Rachman. MBA Periode 2014 - 2018 H. Wan Thamrin Hasyim Periode 2018 – Februari 2019
- q. Drs. H. Syamsuar, M.Si Periode 2019 – Sekarang

2. Visi dan Misi Provinsi Riau

a. Visi Pembangunan Provinsi Riau

Visi jangka panjang pembangunan Provinsi Riau hingga tahun 2024, yaitu:

“Terwujudnya Riau yang Berdaya Saing, Sejahtera, Bermartabat dan Unggul Di Indonesia”

Berdaya Saing : Kondisi kemampuan daerah yang mapan didukung pertumbuhan ekonomi, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang handal dan lingkungan hidup yang lestari.

Sejahtera : kondisi kemakmuran masyarakat Riau yang dicirikan dengan meningkatnya pendapatan masyarakat, berkurangnya ketimpangan sosial, menurunnya kemiskinan dan pengangguran.

Bermartabat : mengangkat marwah Provinsi Riau menjadi yang terdepan dan berintegritas melalui pengamalan nilai-nilai agama serta penerapan falsafah melayu dalam sendi kehidupan bermasyarakat.

Unggul : menjadikan Riau berprestasi di bidang keagamaan, budaya, seni dan olahraga serta terbaik dan terdepan dalam inovasi, pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan.

b. Misi Pembangunan Provinsi Riau

Misi Pembangunan Jangka Menengah Provinsi Riau tahun 2019-2024 adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan Sumber daya manusia yang beriman, berkualitas dan berdaya saing melalui pembangunan manusia seutuhnya.
2. Mewujudkan pembangunan infrastruktur daerah yang merata dan berwawasan lingkungan.
3. Mewujudkan Pembangunan ekonomi yang inklusif, mandiri dan berdaya saing.
4. Mewujudkan Budaya Melayu sebagai Payung Negeri dan mengembangkan pariwisata yang berdaya saing.
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang prima berbasis Teknologi Informasi.

6. Letak Geografis, Luas Wilayah Dan Iklim

Provinsi Riau secara geografis, geoekonomi dan geopolitik terletak pada jalur yang sangat strategis baik pada masa kini maupun masa yang akan datang terkait wilayah jalur perdagangan Regional maupun Internasional di Kawasan ASEAN melalui kerjasama IMT-GT dan IMS-GT. Wilayah Provinsi Riau mulai dari 01°05'00 " Lintang Selatan sampai 02°25'00 " Lintang Utara dan 100°00'00 " hingga 105°05'00 " Bujur Timur dengan batas-batas wilayah sebagai berikut.

Sebelah Utara: Selat Malaka dan Provinsi Sumatera Utara

Sebelah Selatan: Provinsi Jambi dan Provinsi Sumatera Barat

Sebelah Barat: Provinsi Sumatera Barat

Sebelah Timur: Provinsi Kepulauan Riau dan Selat Malaka

Letak wilayah Provinsi Riau membentang dari lereng Bukit Barisan hingga Selat Malaka dengan luas wilayah± 8.915.016 Ha. Indragiri hilir merupakan kabupaten yang memiliki wilayah terluas di Provinsi Riau dengan luas wilayah sekitar 1.379.837 Ha atau sekitar 15,48% dari luas wilayah Provinsi Riau.

Di wilayah daratan Provinsi Riau terdapat 15 sungai yang dianggap penting 4 sungai yang penting untuk prasarana terkait dengan antara 6 meter hingga 12 meter, yaitu:

Sungai Siak (300 Km) dengan keam 8 - 12 m,

Sungai Rokan (400 Km) dengan kedalaman 6 - 8 m,

Sungai Kampar (400 Km) dengan kedalaman lebih kurang 6 m

dan Sungai Indragiri (500 Km) dengan kedalaman 6 - 8 m. Sungai-sungai ini membelah dari bukit tinggi Bukit Barisan dan bermuara ke Selat Malaka dan Laut Cina.

Provinsi Riau merupakan wilayah yang beriklim tropis dengan suhu udara maksimum antara 35,10C dan suhu minimum antara 21,80C. Wilayah Provinsi Riau tergolong dalam kelompok tidak mudah terbakar dengan Indeks potensi membara api hanya 0 - 330 (rendah - tinggi). Oleh karena itu, wilayah provinsi Riau pada setiap triwulan selalu ditemukan banyak titik api yang terjadi pada saat bencana terjadi di seluruh wilayah Provinsi Riau. Sementara itu, intensitas Hujan Curah 1700 mm - 4000 mm / Tahun.

B. BAZNAS Provinsi Riau

Di Riau secara formil badan yang mengelola zakat terbentuk pada tahun 1987, yaitu dengan terbitnya Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor: KPTS.532/XII/ 1987 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Amil Zakat, Infaq, Shadaqah dan Baitul Maal dalam wilayah Provinsi Daerah Tingkat I Riau dan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor: KPTS.532/XII/1987 tentang Penunjukan/ Pengangkatan Badan Amil Zakat, Infaq, Shadaqah dan Baitul Maal Provinsi Daerah Tingkat I Riau.

Pada tahun 1991 terbit Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia dan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 29 tahun 1991 dan Nomor 47 tahun 1991 tentang Pembinaan Badan Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah. Periode tahun 1992-1997 : Berdasarkan Keputusan Bersama Tersebut pada tahun 1992 keluarlah Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : KPTS.657/X/1992 tentang Susunan Pengurus Badan Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah Daerah Tingkat I Riau.

Pada tahun 1999 ditetapkan dan diberlakukan Undang-Undang Nomor 38 tahun 1999 tentang pengelolaan Zakat. Diikuti dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 581 tahun 1999 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat.

Periode Tahun 2000-2003 : Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 1999 dan Keputusan Menteri Agama tersebut di atas, diterbitkan juga Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor: KPTS.263/VI/2000

tanggal 5 Juni 2000 tentang Pengangkatan Pengurus Badan Amil Zakat Provinsi Riau.

Pada tahun 2003 Keputusan Menteri Agama Nomor 581 tahun 1999 tanggal 13 Oktober 1999 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 tahun 1999 dicabut dan diganti dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 373 tahun 2003 tanggal 18 Juli 2003.

Periode Tahun 2003-2006 : Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Riau Nomor: KPTS.392/IX/2003 tanggal 01 September 2003 tentang Pengangkatan Pengurus Badan Amil Zakat Provinsi Riau.

Periode Tahun 2007-2010 dan 2010-2013 : Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Riau Nomor: KPTS.02.b/I/2007 tanggal 02 Januari 2007 dan Kpts.66./I/2010 tanggal 26 Januari 2010 tentang Pengangkatan Pengurus Badan Amil Zakat Provinsi Riau Periode Tahun 2007-2010 dan 2010-2013.

Periode Tahun 2013-2016 : Berdasarkan Surat Kementerian Agama Republik Indonesia No.DJ.II.4/3/BA.03.2/569/2012 Februari 2012 dan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau No.483 tahun 2012 tanggal 10 Oktober 2012 tentang perpanjangan sementara masa bakti kepengurusan Bazda Riau.

Periode Tahun 2016-2021 : Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Riau Nomor: KPTS.1101/XII/2016 tanggal 06 Desember 2016 tentang Pengangkatan Pimpinan Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Riau Masa Bakti 2016-2021.

1. Visi dan Misi BAZNAS Provinsi Riau

Visi

Menjadi Badan Amil Zakat Nasional yang Amanah, Transparan, Akuntabel, dan Profesional di Provinsi Riau

Misi

- a. Meningkatkan kesadaran masyarakat muslim Riau untuk berzakat melalui BAZNAS Provinsi.
- b. Meningkatkan penghimpunan dan pendayagunaan Zakat Provinsi Riau sesuai dengan ketentuan syariah dan prinsip manajemen modern.
- c. Menumbuhkembangkan pengelola/amil zakat yang amanah, transparan, akuntabel, professional, dan terintegrasi.
- d. Memaksimalkan peran zakat dalam menanggulangi kemiskinan di Provinsi Riau melalui sinergi dan koordinasi dengan Pemerintah Daerah dan lembaga lainnya.

2. Program Dan Kegiatan BAZNAS Provinsi Riau

a. Program Riau Peduli.

Program ini ditujukan untuk menanggulangi berbagai macam musibah di berbagai macam daerah yang sering terjadi di Provinsi Riau, seperti di Kabupaten/Kota dan tempat-tempat lainnya. Program ini mulai dari tahap darurat sampai membangun kembali sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat.

b. Program Riau Makmur

Program ini ditujukan untuk menumbuhkan kemandirian mustahik dan diharapkan menjadi muzakki, antara lain dengan mendirikan kampung zakat di beberapa daerah, pelatihan wira usaha/wiraswasta, pemberian modal usaha bagi pengusaha ekonomi lemah, dan lain sebagainya.

c. Program Riau Cerdas

Program ini ditujukan untuk meningkatkan kecerdasan masyarakat dan meningkatkan kualitas pendidikannya. Seperti:

- a. Program pemberian beasiswa dari tingkat dasar sampai Perguruan Tinggi.
- b. Program SKSS (Satu Keluarga Satu Sarjana), bekerjasama dengan Dikti dan Perguruan Tinggi- Perguruan Tinggi.
- c. Mendirikan taman bacaan.
- d. Menyediakan mobil pintar untuk perpustakaan keliling, dan lain sebagainya.

d. Program Riau Sehat

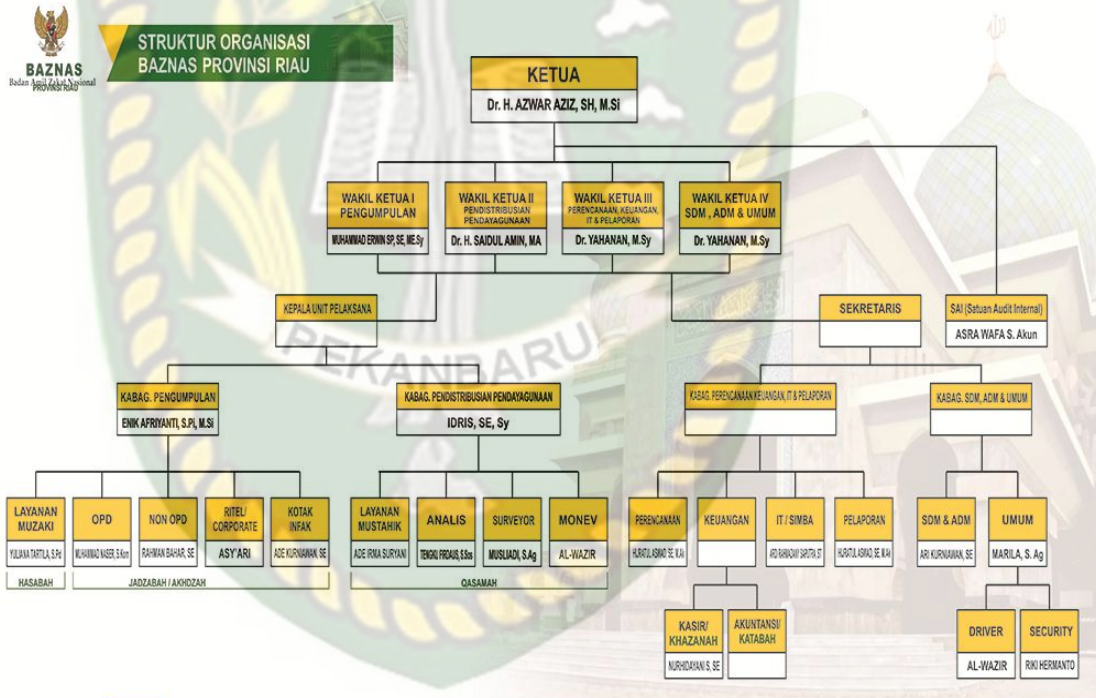
Program ini ditujukan untuk memberikan pengobatan secara cuma-cuma untuk dhuafa dan masakin. Seperti :

- a. Mendirikan Rumah Sehat
- b. Mengadakan kerja sama dengan rumah sakit untuk mempermudah kaum dhuafa memperoleh layanan kesehatan yang baik

e. Program Riau Dakwah

Program ini ditujukan untuk membangun dan memperkuat keimanan serta ketaqwaan masyarakat, melalui pengiriman dai ke berbagai daerah, berkerjasama dengan ormas-ormas Islam, termasuk dai serta kaderisasi para ulama muda.

3. Struktur Organisasi



Sumber: [baznas.go.id](https://www.baznas.go.id)

C. Deskripsi Data

Identitas responden dalam kegiatan penelitian sangat penting untuk mengetahui jenis kelamin, kecamatan, usia, pendidikan dan pekerjaan yang dijadikan sampel. Identitas responden nantinya akan menjadi pedoman dalam pengambilan kesimpulan hasil penelitian. Berdasarkan apa yang ada di angkat dapat diidentifikasi karakteristik yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan dari responden. Karakteristik identitas responden masyarakat Pekanbaru dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 5: Jenis Kelamin Responden ASN Kota Pekanbaru

Jenis Kelamin	Orang	Persentase
Laki-laki	40	40
Perempuan	57	57
Jumlah	97	97

Sumber: Data Olahan Angket, 2019

Tabel 5 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada jenis kelamin laki-lai, yaitu berjumlah 57 orang atau sebesar 57%

2. Usia Responden

Tabel 6: Usia dari Responden ASN Kota Pekanbaru

Usia	Orang	Persentase
17 – 23	-	-
24 – 30	15	15
30 – 39	54	54
40 – 49	20	20
50 – 70	8	8
Jumlah	97	97

Sumber: Data Olahan Angket, 2019

Pada tabel 6 terlihat jelas jumlah responden dengan usia paling banyak di dominasi pada usia responden 30 -39 dengan pesentase 54%.

3. Penghasilan Responden

Tabel 8: Penghasilan dari Responden ASN Kota Pekanbaru

Penghasilan	Orang	Persentase
< 2.700.000		
2.700.000 - 3.200.000		
3.200.000-3.700.000	1	1
3.700.000-4.200.000	30	30
4.200.000-4.700.000	5	5
>4.700.000	61	61
Jumlah	97	97

Sumber: Data Olahan Angket, 2019

Pada tabel 8 menunjukkan bahwa responden yang terbanyak terdapat pada penghasilan > 4.700.000, yaitu sebesar 61 orang atau 61%.

D. Analisis Data

Berikut tanggapan responden atas variabel faktor pelayanan, faktor religiusitas, Faktor Citra Lembaga dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

1. Faktor Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dari hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan.

Tabel 9 : Rekapitulasi Data angket Variabel Faktor Pelayanan

No	Pernyataan	Rekapitulasi variabel X ₁					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	1	65	35	0	0	0	97

2	2	69	30	1	0	0	97
3	3	66	33	1	0	0	97
4	4	65	35	0	0	0	97
5	5	68	31	1	0	0	97
Jumlah		333	164	3	0	0	
Nilai Skor		5	4	3	2	1	
Total Skor		1665	656	9	0	0	
Gran Total Skor							2330
Rata-rata Skor							466
Persentase		71.46%	28.15%	0.38%	0.00%	0.00%	

Sumber: Data Olahan 2019

Dari hasil rekapitulasi diatas dapat dilihat bahwa butir pernyataan yang paling dominan adalah sangat setuju dengan persentase 71,46 %, selanjutnya butir pernyataan setuju dengan persentase 28, 15 % sedangkan butir pernyataan netral dengan nilai persentase 0.38 % dengan butir -butir pernyataan dari variabel Faktor Pelayanan (X1) yakni 5 butir.

2. Faktor Religiusitas

Religiusitas adalah tingkat konsepsi seseorang terhadap agama dan tingkat komitmen seseorang terhadap agamanya. Tingkat konseptualisasi adalah tingkat pengetahuan seseorang terhadap agamanya, sedangkan yang dimaksud dengan tingkat komitmen adalah suatu hal yang perlu dipahami secara menyeluruh, sehingga terdapat berbagai cara individu untuk menjadi religius.

Tabel 10 : Rekapitulasi Data angket Variabel Faktor Religiusitas

No	Pernyataan	Rekapitulasi variabel X ₂					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	1	69	30	1	0	0	97
2	2	68	31	1	0	0	97
3	3	71	29	0	0	0	97
4	4	71	29	0	0	0	97
5	5	68	32	0	0	0	97
6	6	65	35	0	0	0	97
Jumlah		412	186	2	0	0	
Nilai Skor		5	4	3	2	1	
Total Skor		2060	744	6	0	0	
Gran Total Skor							2810
Rata-rata Skor							468
Persentase		73.30 %	26.47 %	0.21 %	0.00 %	0.00%	

Sumber: Data Olahan 2019

Dari hasil rekapitulasi diatas dapat dilihat bahwa butir pernyataan yang paling dominan adalah sangat setuju dengan persentase 73,30 %, selanjutnya butir pernyataan setuju dengan persentase 26, 47 % sedangkan butir pernyataan netral dengan nilai persentase 0.21 % dengan butir -butir pernyataan dari variabel Faktor Regiulitas (X₂) yakni 6 butir.

3. Faktor Citra Lembaga

Citra lembaga adalah kesan atau persepsi seseorang terhadap lembaga atau produknya yang dipengaruhi oleh faktor di luar kontrol lembaga.

Tabel 11 : Rekapitulasi Data angket Variabel Faktor Citra Lembaga

No	Pernyataan	Rekapitulasi variabel X ₃					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	1	60	39	1	0	0	97
2	2	66	31	3	0	0	97
3	3	56	42	2	0	0	97
4	4	30	51	16	1	2	97

Jumlah	212	163	22	1	2	
Nilai Skor	5	4	3	2	1	
Total Skor	1060	652	66	2	2	
Gran Total Skor						1782
Rata-rata Skor						446
Persentase	59.48%	35.58 %	3.70 %	0.11 %	0.11 %	

Sumber: Data Olahan 2019

Dari hasil rekapitulasi diatas dapat dilihat bahwa butir pernyataan yang paling dominan adalah sangat setuju dengan persentase 59,48 %, selanjutnya butir pernyataan setuju dengan persentase 35, 58 % dan butir pernyataan netral dengan nilai persentase 3.70 % , sedangkan butir pernyataan tidak setuju dengan sangat setuju dengan persentase yang sama sebesar 0.11 % dengan butir -butir pernyataan dari variabel Faktor Citra Lembaga (X3) yakni 4 butir.

4. **Motivasi Muzakki**

Motivasi dapat didefinisikan sebagai proses dimana individu mengenal kebutuhannya dan mengambil tindakan untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Motivasi juga bisa didefinisikan sebagai kekuatan, baik dari dalam maupun dari luar yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengertian motivasi tersebut dapat diartikan bahwa motivasi bisa menjadi landasan seseorang untuk melakukan suatu aktifitas.

Tabel 12 : Rekapitulasi Data angket Variabel Motivasi Muzakki

No	Pernyataan	Rekapitulasi variabel Y					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	1	67	33	0	0	0	97
2	2	56	43	1	0	0	97
3	3	56	44	0	0	0	97
4	4	66	33	1	0	0	97
5	5	66	33	1	0	0	97
6	6	65	35	0	0	0	97
7	7	68	31	1	0	0	97
Jumlah		444	252	4	0	0	
Nilai Skor		5	4	3	2	1	
Total Skor		2220	1008	7	0	0	
Gran Total Skor							3235
Rata-rata Skor							462
Persentase		68.62 %	31.16 %	0.21 %	0.00%	0.00 %	

Sumber: Data Olahan 2019

Dari hasil rekapitulasi diatas dapat dilihat bahwa butir pernyataan yang paling dominan adalah sangat setuju dengan persentase 68.62 %, selanjutnya butir pernyataan setuju dengan persentase 31, 16 % sedangkan butir pernyataan netral dengan nilai persentase 0.21 % dengan butir -butir pernyataan dari variabel Motivasi Muzakki (Y) yakni 7 butir.

E. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Pengukuran validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Corrected Item-Total Correlation* dengan taraf signifikan 5 ($\alpha= 0,05$) terhadap artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Tabel 13 : Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation (r Hitung)</i>	R tabel $\alpha=0,05$	Keterangan Hasil
X1	Item 1	0.554	0,553	Valid
	Item 2	0.772	0,773	Valid
	Item 3	0.815	0,817	Valid
	Item 4	0.554	0,553	Valid
	Item 5	0.763	0,764	Valid
X2	Item 6	0.772	0,773	Valid
	Item 7	0.797	0,798	Valid
	Item 8	0.295	0,310	Valid
	Item 9	0.473	0,475	Valid
	Item 10	0.486	0,487	Valid
	Item 11	0.554	0,553	Valid
X3	Item 12	0.229	0,253	Valid
	Item 13	0.340	0,336	Valid
	Item 14	0.392	0,388	Valid
	Item 15	0.401	0,404	Valid
Y	Item 16	0.523	0,521	Valid
	Item 17	0.408	0,435	Valid
	Item 18	0.480	0,491	Valid
	Item 19	0.815	0,817	Valid
	Item 20	0.815	0,817	Valid
	Item 21	0.554	0,553	Valid
	Item 22	0.763	0,764	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS Windows 23,0

ika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka item-item pernyataan dinyatakan valid. Dan jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka item-item pernyataan dinyatakan tidak valid.

Diketahui nilai $r \text{ tabel}$ sebesar 0,202 (lihat tabel r) dan nilai ini dibandingkan dengan nilai $r \text{ hitung}$. Nilai $r \text{ hitung}$ dalam uji ini adalah pada kolom *Item-Total Statistics (Corrected Item-Total Correlation)*. Dan dari tabel diatas menunjukkan bahwa butir pernyataan mempunyai nilai korelasi yang lebih

besar dari r tabel. Sehingga seluruh item-item variabel dinyatakan valid dan layak untuk dianalisis.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan teknik *Cronbach Alpha* dimana instrumen dapat dikatakan handal atau reliable bila memiliki koefisien kehandalan sebesar 0,6 atau lebih. Reliabilitas ini akan dilakukan pada butir-butir pernyataan yang telah memiliki kevalidan pada uji validitas sebelumnya. Dan jumlah butir pernyataan yang dapat diuji pada reliabilitas ini sebanyak 22 butir. Dimana hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 14: Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item Pernyataan	<i>Corrected Alpha-Item Deleted (r Hitung)</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan Hasil
X1	Item 1	0.950	0,917	Reliabel
	Item 2	0.950	0,912	Reliabel
	Item 3	0.949	0,911	Reliabel
	Item 4	0.949	0,917	Reliabel
	Item 5	0.950	0,912	Reliabel
X2	Item 6	0.950	0,912	Reliabel
	Item 7	0.949	0,912	Reliabel
	Item 8	0.950	0,921	Reliabel
	Item 9	0.949	0,918	Reliabel
	Item 10	0.949	0,918	Reliabel
	Item 11	0.948	0,917	Reliabel
X3	Item 12	0.950	0,922	Reliabel
	Item 13	0.949	0,921	Reliabel
	Item 14	0.948	0,920	Reliabel
	Item 15	0.949	0,924	Reliabel
Y	Item 16	0.950	0,917	Reliabel
	Item 17	0.949	0,919	Reliabel
	Item 18	0.949	0,918	Reliabel

	Item 19	0.949	0,911	Reliabel
	Item 20	0.950	0,911	Reliabel
	Item 21	0.949	0,917	Reliabel
	Item 22	0.949	0,912	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS Windows 23,0

Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan korelasi *product moment* dan uji reliabelitas menggunakan *cronbach's alpha* diatas dapat disimpulkan bahwa 22 butir pernyataan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi Muzaki dalam membayar zakat melalui Badan Amal zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau dinyatakan valid dan reliabel untuk mengukur variabel.

F. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk mendekteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dengan uji Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 15: Hasil Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
Unstandardized Residual	.078	97	.135	.984	97	.232

Sumber: Data Olahan SPSS Windows 23,0

Berdasarkan uji Normalitas pada tabel di atas terlihat bahwa nilai signifikan variabel $>\alpha$ yaitu $0,135 > 0,05$. Dapat di simpulkan bahwa model berdistribusi normal.

b. Uji Multikolineritas

Uji Multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi

Tabel 16: Hasil Uji Multikolineritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.414	1.754			
FAKTOR PELAYANAN	.834	.106	.663	.300	3.295
FAKTOR REGIULITAS	.232	.111	.182	.278	3.554
FAKTOR CITRA LEMBAGA	.227	.077	.152	.801	1.240

a. Dependent Variable: MOTIVASI MUZAKI

Sumber: Data Olahan SPSS Windows 23,0

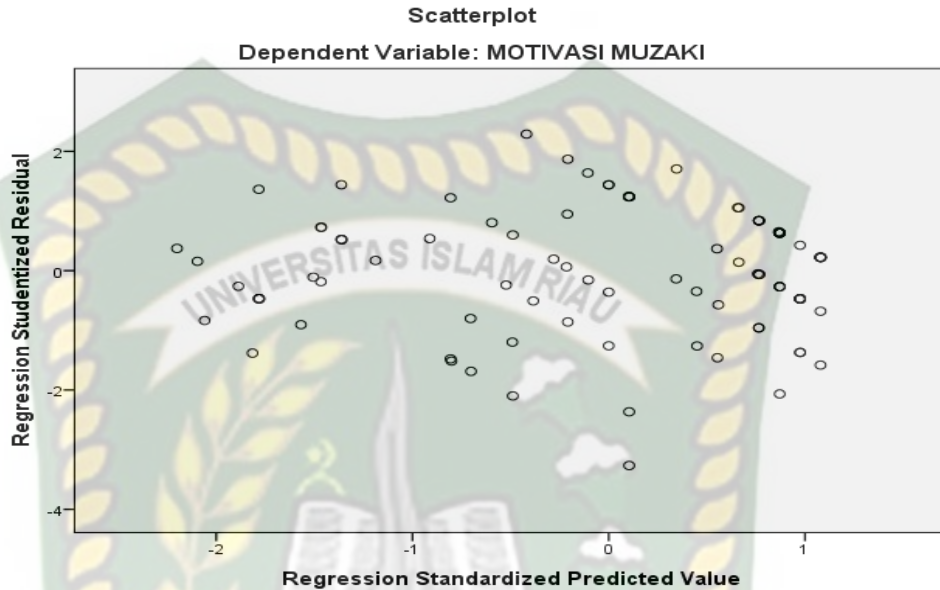
ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen)

Berdasarkan uji multikolineritas pada tabel di atas bahwa variabel Pelayan religiusitas, citra Lembaga dan motivasi muzaki memiliki nilai tolerance > 0.1 dan nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi multikolineritas.

c. Uji Heterokedasitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

Gambar 2: Hasil Uji Heterokedasitas



Sumber: Data Olahan SPSS Windows 23,0

Hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah 0 (nol) pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

G. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada 5 (lima) yaitu :

1. Uji Regresi Linier Berganda

Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda melalui *SPSS for Windows* versi 23,0 maka diperoleh nilai-nilai untuk variabel dan variabel terikat dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 17: Hasil Uji Analisis Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	2.351	1.788	
FAKTOR PELAYANAN	.847	.111	.668
FAKTOR RELIGIUSITAS	.225	.115	.175
FAKTOR CITRA LEMBAGA	.224	.078	.149

a. Dependent Variable: MOTIVASI MUZAKI

Sumber: Data Olahan SPSS Windows 23,0

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disusun persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 2.251 + 0,668X_1 + 0,175X_2 + 0,149X_3$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas adalah;

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 2.251. Artinya adalah apabila Faktor Pelayanan, Faktor Religiusitas, Faktor Citra Lembaga diasumsikan nol (0), maka Minat Pasien (Y) bernilai 2.251.
- b. Nilai koefisien regresi linier variabel Faktor Pelayanan (X_1) sebesar 0,668. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan Faktor Pelayanan sebesar 1 satuan maka akan menurunkan Motivasi Muzaki (Y) sebesar 0,668 dengan asumsi variabel X_2, X_3 , tetap.
- c. Nilai koefisien regresi linier variabel Faktor Religiusitas (X_2) sebesar 0,175. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan Faktor Religiusitas sebesar 1

satuan maka akan meningkatkan Motivasi Muzaki (Y) sebesar 0,175 dengan asumsi variabel X_1, X_3 , tetap.

- d. Nilai koefisien regresi linier variabel Faktor Citra Lembaga (X_3) sebesar 0,149. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan Faktor Citra Lembaga sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Motivasi Muzaki (Y) sebesar 0,149 dengan asumsi variabel X_1, X_2 , tetap.

2. Uji Persial (Uji t)

Uji-t dilakukan untuk mengetahui faktor yang mana yang paling dominan antara variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan Uji Persial (Uji-t) dengan menggunakan bantuan komputer program *SPSS for Windows versi 23,0* maka dapat dilihat tabel dibawah ini.

Tabel 18: Hasil Uji Persial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.351	1.788		1.315	.172
	FAKTOR PELAYANAN	.847	.111	.668	7.664	.000
	FAKTOR RELIGIUSLITAS	.225	.115	.175	1.951	.054
	FAKTOR CITRA LEMBAGA	.2	.078	.149	2.864	.005

a. Dependent Variable: MOTIVASI MUZAKI

Sumber: Data Olahan SPSS Windows 23,0

Dari hasil pengolahan diatas dapat diketahui bahwa:

1. Nilai t_{hitung} variabel Faktor Pelayanan (X_1) sebesar 7,664 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,671 dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dan derajat kebebasan sebesar 93 ($dk=n-k-1(97-3 -1)$) maka akan terlihat bahwa : $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau

- 7.664 > 1,671. Hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak dengan tingkat signifikan sebesar 0,05, dimana nilai (Sig) sebesar 0,000 > 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap motivasi muzaki aparatur sipil negara dalam membayar zakat melalui baznas provinsi Riau
2. Nilai t_{hitung} variabel Religiusitas (X_2) sebesar 1.951 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,671 dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dan derajat kebebasan sebesar 93 ($dk=n-k-1(97-3-1)$) maka akan terlihat bahwa : $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau 1.951 > 1,671. Hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak dengan tingkat signifikan sebesar 0,05, dimana nilai (Sig) sebesar 0,054 < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara religiusitas terhadap motivasi muzaki aparatur sipil negara dalam membayar zakat melalui baznas provinsi Riau.
 3. Nilai t_{hitung} variabel Citra Lembaga (X_3) sebesar 2,864 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,671 dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dan derajat kebebasan sebesar 93 ($dk=n-k-1(97-3-1)$) maka akan terlihat bahwa : $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau 2,864 > 1,671. Hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak dengan tingkat signifikan sebesar 0,05, dimana nilai (Sig) sebesar 0,005 < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara citra lembaga terhadap motivasi muzaki aparatur sipil negara dalam membayar zakat melalui baznas provinsi Riau.

4. Maka secara parsial dapat diketahui bahwa variabel bebas yang mempunyai pengaruh paling dominan mempengaruhi motivasi muzaki aparatur sipil negara dalam membayar zakat melalui baznas provinsi Riau adalah faktor pelayanan (X_1) sebesar 7,664

3. Uji Simultan

Uji-F digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil pengujian Uji-F tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel: 19 Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	468.488	3	156.163	120.874	.000 ^b
	Residual	120.151	93	1.292		
	Total	588.639	96			

a. Dependent Variable: MOTIVASI MUZAKI

b. Predictors: (Constant), FAKTOR CITRA LEMBAGA, FAKTOR PELAYANAN, FAKTOR REIIGIUSITAS

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 120.874, sedangkan F_{tabel} pada taraf signifikan (α) 2 dengan df 1 sebesar 2 ($k-1=3-1$), df 2 sebesar 93 ($n-k-1=97-3-1$), maka F_{tabel} diperoleh sebesar 8,57 .

Maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $120.874 > 2,31$ yang berarti bahwa Hal ini menunjukkan bahwa H_a Diterima dan H_o ditolak. Artinya adalah bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari variabel independen (Pelayanan , Religiulitas, Citra Lembaga) secara bersama-sama, dimana nilai nya sebesar 123,98

4. Uji Korelasi

Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan koefisien korelasi dengan menggunakan bantuan komputer program *SPSS for Windows versi 23,0* maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 20: Hasil Analisis Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.892 ^a	.796	.789	1.137

a. Predictors: (Constant), FAKTOR CITRA LEMBAGA, FAKTOR PELAYANAN, FAKTOR RELIGIUSITAS

Sumber: Data Olahan SPSS Windows 23,0

Nilai R Menunjukkan korelasi ganda antara variabel independen dengan variabel dependen. Dari tabel diatas dapat diketahui nilai R sebesar 0,892 atau sebesar 89,2%. Artinya adalah bahwa korelasi antara variabel X (Pelayanan, Religiusitas dan Citra Lembaga) dengan variabel Y (Motivasi Muzaki) memiliki hubungan yang sangat kuat.

5. Uji Determinasi

Diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0.796. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (Pelayanan, Religiusitas, Citra Lembaga) terhadap variabel dependen (Motivasi Pasien) adalah sebesar 79,6%, sedangkan sisanya sebesar 20.4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini

H. Pembahasan Hasil Temuan

Berdasarkan hasil penelitian diatas diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi muzaki membayar zakat pada baznas yang terdiri dari Faktor Pelayanan , Religiusitas, dan citra lembaga

Dan berdasarkan hasil hipotesis diketahui bahwa; 1) terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan terhadap Motivasi Muzakki aparatur sipil negara. Hal ini dapat diketahui dari nilai t_{hitung} (7,664) lebih besar dari t_{tabel} (1,671); 2) terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara Religiusitas terhadap Motivasi Muzakki. Hal ini dapat diketahui dari nilai t_{hitung} (1,951) lebih besar dari t_{tabel} (1,671); 3) terdapat pengaruh yang signifikan antara Citra Lembaga terhadap Motivasi Muzaki. Hal ini dapat diketahui dari nilai t_{hitung} (2,864) lebih besar dari t_{tabel} (1,671).

Maka secara parsial dapat diketahui bahwa variabel bebas yang mempunyai pengaruh paling dominan mempengaruhi Motivasi Muzaki Aparatur Sipil Negara dalam membayar zakat melalui baznas rovinsi Riau adalah faktor Pelayanan (X_1) sebesar 7,664

Nilai R Menunjukkan korelasi ganda antara variabel independen dengan variabel dependen. Dari tabel diatas dapat diketahui nilai R sebesar 0,892 atau sebesar 89,2%. Artinya adalah bahwa korelasi antara variabel X (Pelayanan, Religiulitas dan Citra Lembaga) dengan variabel Y (Motivasi Muzaki) memiliki hubungan yang sangat kuat.

Diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0.796. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (Pelayanan, Religiulitas, Citra Lembaga)

terhadap variabel dependen (Motivasi Muzakki) adalah sebesar 79,6%, sedangkan sisanya sebesar 20.4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi muzaki membayar zakat pada BAZNAS provinsi Riau adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji parsial, faktor yang paling dominan yaitu faktor pelayanan terhadap motivasi muzaki membayar zakat pada baznas provinsi Riau dan yang menyatakan signifikan adalah faktor religiulitas dan citra lembaga
2. Dari uji silmultan dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor pelayanan faktor religiulitas dan faktor citra lembaga, terhadap motivasi muzaki membayar zakat pada baznas provinsi Riau.
3. Dari analisis korelasi antara variabel bebas (faktor pelayanan faktor religiulitas dan faktor citra lembaga) dengan variabel terikat (Motivasi Muzaki) memiliki hubungan yang sangat kuat.
4. pengaruh variabel bebas (faktor pelayanan faktor religiulitas dan faktor citra lembaga) terhadap variabel terikat (Motivasi Muzaki) berpengaruh besar, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel terikat.

B. Saran

1. Adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang program BAZNAS Provinsi Riau yang akan menumbuhkan motivasi Muzakki Aparatur Sipil Negara dalam membayar zakat melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau
2. BAZNAS Provinsi Riau lebih mengoptimalkan pelayanan dalam penerimaan zakat Muzakki
3. BAZNAS Provinsi Riau lebih transparansi kepada Muzakki dalam penerimaan zakat kepada masyarakat.
4. Bagi masyarakat Provinsi Riau lebih menumbuhkan rasa kesadaran akan kewajiban dalam membayar zakat ke Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Sumber Buku :

- Aisyah. 2014. *Pengaruh Pengetahuan Zakat, Tingkat Pendapatan Dan Kredibilitas Organisasi Pengelola Zakat Terhadap Minat Membayar Zakat Pada Lembaga Amil Zakat (Laz) Atau Badan Amil Zakat (BAZ)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah
- Asrori, Pujiyanto. (2015). *Implementasi Psak 109 pada Organisasi Pengelola Zakat dan Infak/Sedekah Di Kota Semarang*. Universitas Negeri Semarang. *Accounting Analysis Journal*. AAJ 4 (1) (2015).
- Assauri, Sofjan. (2012). *Strategi Marketing*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Endahwati, Yosi Dian. (2014). *Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS)*. Universitas Brawijaya. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika JINAH*. Volume 4. Nomer 1. Singaraja, Desember 2014. ISSN 2089-3310.
- Ferrinadewi, 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fiqhyany, Milla Rahma; Prasetyo, Ari. (2014). *Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terpadu terhadap Niat Muzakki Membayar Dana Zakat, Infaq, Shadaqah pada Yayasan Nurul Hayat Cabang Tuban*. Universitas Airlangga. *JESTT* Vol. 1 No. 11 November 2014.
- Huda, Nurul, dkk. 2015. *Zakat Perspektif Mikro-Makro: Pendekatan Riset*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Huda, Nurul; Heykal, Mohammad. (2010). *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kiryanto; Khasanah, Nikmatul Villia. (2013). *Analisis Karakteristik Muzakki dan Tata Kelola LAZ terhadap Motivasi Membayar Zakat Penghasilan*. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, Vol 2 No.1 Januari 2013, Hal 51-64.
- Kotler, Philip; Keller, Kevin Lane. (2009). *Marketing Management, Thirteenth Edition*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Krisna Aditya, Stefanus Riki, 2011. *Pengaruh Citra Koperasi, Pelayanan dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Segarbo Kecamatan Bodeh Kabupaten Pemalang*. Skripsi. UNNES.
- Latan, H. d. I. G. (2012). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi SmartPLS 2.0M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Nurhayati, Nunung; Fadilah, Sri; Iss, Affandi; Oktaroza, Magnaz Lestira (2014). *Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi, Akuntabilitas dan Transparansi Pelaporan Keuangan terhadap Tingkat Penerimaan Dana Zakat Pada Badan Amil Zakat (BAZ) di Jawa Barat*. Universitas Islam Bandung. Prosiding SNaPP2014 Sosial, Ekonomi, dan Humaniora. ISSN 2089-3590. EISSN 2303-2472 577.
- Nurhayati, Sri; Wasilah. (2015). *Akuntansi Syariah di Indonesia*. Edisi 4. Jakarta: salemba empat.
- Sanusi, Anwar, Tahun, Metodologi Penelitian Bisnis Salemba Empat, Jakarta Selatan
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2013. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat. Jakarta
- Uno, Hamzah B. 2011. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Zuhri, Saifudin. (2012). *Zakat di Era Reformasi (Tata Kelola Baru) Undang-Undang Pengelolaan Zakat No 23 Tahun 2011*. Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo.

Sumber Jurnal :

- Abdul, Kadir. 2014. "Pengaruh Ability, Motivasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Redaksi Pt Riau Pos Intermedia Pekanbaru" *Jurnal Nominal*. Vol. 22 Nomor 2
- Astuti Daharmi, Rusby Zulkifli, Zulfaidi, 2018, Manajemen Pengelolaan Zakat Di UPZ Instansi Pemerintah Provinsi Riau, *Journal Al-hikmah* Vol. 15
- Bakhri Syamsul Boy, 2011, Sistem Ekonomi Islam dalam Perbandingan, *Jurnal Agama Islam dan Ilmu Pengetahuan*, Vol.8. No. 1.P.104
- Rais, Isnawati. 2009. "Muzakki Dan Kriterianya Dalam Tinjauan Fikih Zakat" *Jurnal Nominal* Vol. 1 Nomor 1
- Syardiansyah. 2016. "Hubungan Motivasi Belajar Dan Minat Belajar Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Mata Kuliah Pengantar Manajemen" *Jurnal Nominal*. Vol. 5 Nomor 1



Sumber Skripsi :

Andi, Triyawan (2016), *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Muzakki membayar zakat di BAZNAS Yogyakarta.*

Rusti Rahayu, (2015), *Faktor-Faktor Determinan Motivasi Muzakki membayar Zakat ke Lembaga Zakat.* Yogyakarta, UIN SUNAN KALIJAGA. Tesis

M. Abdul, Rouf, (2011), *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat membayar zakat di Rumah Zakat Cabang Semarang.* Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.

