

## ABSTRAK

### **Zahra Dwi Fitriani. 2023. Pengaruh Citra Organisasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membayar Zakat dengan Kepercayaan Muzakki Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Lazismu Kota Tasikmalaya): Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi**

Tingkat minat dalam membayar zakat merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam Lembaga Amil Zakat. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan minat membayar zakat pada Lembaga Amil Zakat adalah dengan memberikan citra organisasi yang positif dan kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada Lazismu Kota Tasikmalaya didapatkan informasi bahwa dari jumlah anggota Muhammadiyah yang memiliki kartu tanda anggota adalah sebanyak 3000 anggota. Namun, dalam pelaksanaannya tidak semua anggota Muhammadiyah tersebut menyalurkan zakatnya kepada Lazismu Kota Tasikmalaya. Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa minat untuk membayar zakat kepada Lazismu Kota Tasikmalaya masih dikatakan rendah. Maka dari itu, tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pengaruh citra organisasi dan kualitas pelayanan terhadap Minat Membayar Zakat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) menggunakan software SmartPLS 3.0. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Muzakki Lazismu Kota Tasikmalaya pada tahun 2021 yang berjumlah 168 orang dengan sampel 104 orang. Analisis data dan uji hipotesis yang digunakan yaitu *outermodel* dan *inner model*.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil uji *R-Square* pertama variabel kepercayaan muzakki sebesar 77.2 % dan pada *R-Square* kedua sebesar 72.5 % yang dapat diartikan variabel citra organisasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap minat membayar zakat sebesar 72.5 % dimana sisanya sebanyak 27.5 % dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian yang masih menjadi faktor yang mempengaruhi minat membayar zakat.

Untuk setiap hipotesis yang melalui variabel intervening dinyatakan diterima, akan tetapi terdapat satu hipotesis yang ditolak. Hal tersebut dikarenakan adanya faktor lain yang mempengaruhi minat membayar zakat, seperti dari faktor situasi yang tidak terantisipasi dimana faktor ini nantinya dapat mengubah pendirian Muzakki dalam melaksanakan pembayaran zakat. Hal tersebut tergantung dari pemikiran setiap Muzakki, apakah percaya diri dalam memutuskan akan tetap memiliki minat dalam membayar zakat ataupun tidak.

Jadi dapat disimpulkan bahwa citra organisasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat membayar zakat dengan kepercayaan muzakki sebagai variabel intervening. Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis diterima.

**Kata Kunci: Citra Organisasi, Kualitas Pelayanan, Minat Membayar Zakat, Kepercayaan Muzakki**

## ABSTRACT

**Zahra Dwi Fitriani. 2023. *The Influence of Organizational Image and Service Quality on Interest in Paying Zakat with Muzakki's Trust as an Intervening Variable (Case Study of Lazismu Tasikmalaya City): Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Religion, Siliwangi University***

*The level of interest in paying zakat is one of the most important things in the Amil Zakat Institute. Efforts made in increasing interest in paying zakat at the Amil Zakat Institute are by providing a positive organizational image and good service quality. Based on the results of a preliminary study at Lazismu Tasikmalaya City, information was obtained that from the number of Muhammadiyah members who have membership identity cards are as many as 3000 members. However, in its implementation, not all members of Muhammadiyah distributed their zakat to Lazismu Tasikmalaya City. From this, it can be seen that the interest in paying zakat to Lazismu Tasikmalaya City is still said to be low. Therefore, the purpose of this study is to see how the influence of organizational image and service quality on Interest in Paying Zakat.*

*The method used in this study is the Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) analysis method using SmartPLS 3.0 software. Data collection techniques through questionnaires. The population in this study is Muzakki Lazismu Tasikmalaya City in 2021 which amounted to 168 people with a sample of 104 people. Data analysis and hypothesis testing used are outer model and inner model.*

*Based on the results of the data analysis that has been carried out, the results of the first R-Square test obtained the muzakki's trust variable of 77.2% and in the second R-Square of 72.5% which can be interpreted as organizational image variables and service quality have an influence on interest in paying zakat by 72.5% where the remaining 27.5% is explained by other variables outside the study which are still factors that influence interest in paying zakat.*

*For every hypothesis through which the intervening variable is declared acceptable, but there is one hypothesis that is rejected. This is because there are other factors that affect the interest in paying zakat, such as from unanticipated situation factors where this factor can later change Muzakki's stance in carrying out zakat payments. It depends on the thoughts of each Muzakki, whether they are confident in deciding whether they will still have an interest in paying zakat or not.*

*So it can be concluded that the image of the organization and the quality of service affect the interest in paying zakat with muzakki trust as an intervening variable. Then it can be stated that the hypothesis is accepted.*

**Keywords: *organizational image, quality of service, interest in paying zakat, trust in muzakki***