

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Zakat merupakan salah satu rukun Islam yang kedudukannya ditempatkan pada kewajiban agama dengan keutamaan dan manfaat sosial. Dalam kitab-kitab fikih, perkataan zakat diartikan suci, tumbuh dan berkembang serta berkah. Jika pengertian ini dihubungkan dengan harta, secara menurut Islam harta tersebut (yang sudah dizakati) akan tumbuh dan berkembang, suci serta berkah.<sup>1</sup> Zakat adalah suatu potensi besar yang dapat menjadi modal pembangunan Negara. Sebagai sebuah Negara yang memiliki populasi muslim terbesar di dunia persoalan zakat pun tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sosial masyarakat Indonesia. Sejak perkembangan zakat di Indonesia mengalami perjalanan yang panjang hingga saat ini.

Karena Indonesia memiliki potensi zakat yang besar maka perhatian pemerintah terhadap zakat pun cukup besar. Dengan begitu pemerintah kembali mengeluarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 terdapat dua badan yang berhak untuk mengelola zakat, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ), dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Bagi kaum *dhuafa*, lembaga amil zakat ini dapat dijadikan sebagai perantara dalam hal peningkatan kesejahteraan kehidupan kaum *dhuafa*. Tujuan pengelolaan zakat menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 adalah meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan. Agar tujuan tersebut dapat dilaksanakan maka lembaga amil zakat harus mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sehingga masyarakat akan membayarkan zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat.

---

<sup>1</sup> Ahmad Sudirman Abbas, "ZAKAT Ketentuan dan Pengelolaannya", (Bogor : CV. Anugrahberkah Sentosa, 2017), hlm. 4

Dengan Lembaga Amil Zakat yang sudah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat, maka diharapkan Lembaga Amil Zakat bisa menarik minat masyarakat untuk membayar zakatnya terhadap Lembaga Amil Zakat. Dengan hal tersebut, yang bisa dilakukan oleh Lembaga Amil Zakat adalah memiliki citra organisasi yang positif dan memberikan kualitas dalam pelayanan yang baik agar minat masyarakat dalam membayar zakat tetap tersalurkan.

Tingkat minat dalam membayar zakat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang menjadi patokan optimal atau tidaknya minat zakat yang terkumpul. Salah satunya adalah citra organisasi atau citra lembaga. Citra organisasi salah satu modal yang penting yang harus dimiliki suatu lembaga karena pada dasarnya semua organisasi menginginkan citranya bernilai positif atau baik di mata masyarakat atau publik, karena ini akan dapat meningkatkan eksistensi organisasi itu sendiri. Jika citra organisasi di mata masyarakat atau publik dinilai buruk, maka pertumbuhan organisasi tidak dapat ditingkatkan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Haki pada tahun 2020, mendapatkan hasil bahwa citra lembaga ini berpengaruh positif signifikan terhadap minat.<sup>2</sup> Ini dapat diartikan apabila citra lembaga semakin meningkat, maka dapat meningkatkan minat *Muzakki* dalam membayar zakat.

Selain Lembaga Amil Zakat yang baik secara professional harus menjaga citra organisasi yang positif, maka yang harus dilakukan selain itu adalah menjaga kualitas pelayanan yang baik terhadap *Muzakki*. Dengan menjaga kualitas pelayanan di Lembaga Amil Zakat maka secara tidak langsung akan menarik minat *Muzakki* untuk membayarkan zakatnya. Hal itu dapat dibuktikan oleh penelitian

---

<sup>2</sup> Ubay Haki, "Pengaruh Pengetahuan Zakat dan Citra Lembaga Terhadap Minat *Muzakki* dalam Membayar Zakat *Fitrah*", Jurnal Manajemen Universitas Bina Bangsa, 2020, hlm. 94. Diakses melalui <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JIEc/article/view/8182/5493>

terdahulu yang dilakukan oleh Nuraini dan Ridla pada tahun 2017<sup>3</sup> juga penelitian yang dilakukan oleh Unaifi pada tahun 2021<sup>4</sup> yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat membayar zakat.

Bentuk upaya yang perlu dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan tersebut adalah dengan amil yang memiliki etika, ramah, santun serta dapat menjelaskan kepada *Muzakki* bagaimana mengenai zakat agar mereka tahu perlunya kewajiban zakat dilakukan.<sup>5</sup> Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan berikanlah yang berkualitas kepada orang lain. selain itu, kita juga harus berperilaku lemah lembut kepada orang lain.<sup>6</sup>

Selain citra organisasi dan kualitas pelayanan kepercayaan adalah hal pertama yang harus dimiliki oleh setiap muslim, terutama dalam hal percaya terhadap seorang atau pihak yang mengurus kepentingan umat islam. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa tindakan orang lain atau suatu kelompok konsisten dengan kepercayaan mereka. Menurut Mayer et al mendefinisikan kepercayaan sebagai kesediaan satu pihak untuk menerima resiko dari tindakan pihak lain berdasarkan

---

<sup>3</sup> Hanifah Nur'aini, dkk, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Untuk Menyalurkan Zakat Profesi (Studi di Pos Keadilan Ummat Yogyakarta)*", Jurnalmu Edisi Juli – Desember 2015, hlm. 224-226, diakses melalui <https://media.neliti.com/media/publications/138011-ID-none.pdf> 3

<sup>4</sup> Ahmad Rizal Unaifi, Skripsi : "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Pengetahuan Terhadap Minat Membayar Zakat dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening*", (Salatiga : IAIN Salatiga, 2021), hlm. 82, diakses melalui <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/11649/>

<sup>5</sup> Salmawati & Fitri, "*Pengaruh Tingkat Pendapatan, Religiusitas, Akuntabilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di Baitul Mal Kota Banda Aceh*". Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi, 2018, hlm. 59, diakses melalui <https://jim.unsyiah.ac.id/EKA/article/view/9736/3996>

<sup>6</sup> Zulkifli, "*Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas*". Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, Vol.1, No.1, 2018, hlm.2. Diakses melalui

harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan pihak yang dipercaya. Kepercayaan merupakan faktor yang ikut mempengaruhi pandangan dan perilaku konsumen, sikap itu mempengaruhi kepercayaan, begitu juga kepercayaan itu mempengaruhi perilaku.<sup>7</sup> Banyak faktor yang mempengaruhi kepercayaan konsumen, diantaranya kemampuan penyedia jasa untuk melakukan pelayanan, sikap moral penyedia jasa dalam melayani *Muzakki*, serta hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan terhadap penyedia jasa itu sendiri, seperti citra organisasi dan prestasi penyedia jasa.<sup>8</sup>

Kepercayaan Lembaga Amil Zakat sangat berorientasi kepada tingkat kepercayaan para *Muzakki*. Tanpa suatu kepercayaan *Muzakki* lembaga zakat tidak akan mampu menjalankan tugas sebagai pengelola zakat, sehingga sangat penting untuk LAZ agar selalu dipercayai oleh para *Muzakki*. Permasalahan mengenai rasa tidak percaya dari masyarakat terhadap LAZ timbul akibat banyak anggapan masyarakat terhadap lembaga yang kurang amanah dan tidak bertanggung jawab dalam penerimaan, pengelolaan dan pendistribusian.<sup>9</sup>

Akibat dari kurang percaya dari masyarakat kepada LAZ yang telah ada, seperti yang terjadi adalah masyarakat menzakatkan harta atau pendapatan mereka ke sanak keluarga terdekat mereka, padahal beberapa kondisi penerima zakat sudah

---

<sup>7</sup> Bayu Swastha dan Irwan, "*Manajemen Pemasaran Modern*", (Yogyakarta : Liberty, 2003), hlm. 122

<sup>8</sup> Rahman Eljunasi, dkk, "*Membangun Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Melalui Atribut Produk Komitmen Agama Kualitas Jasa dan Kepercayaan Pada Bank Syariah*", (Semarang : Universitas Diponegoro Press, 2002), hlm. 14

<sup>9</sup> Salmawati & Fitri, "*Pengaruh Tingkat Pendapatan, Religiusitas, Akuntabilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di Baitul Mal Kota Banda Aceh*", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 2018, hlm. 59, diakses melalui <https://jim.unsyiah.ac.id/EKA/article/view/9736/3996>

dapat dikatakan telah mampu.<sup>10</sup> Rasa tidak percaya tersebut pastinya akan berdampak pada persepsi tentang lembaga. Penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi pada tahun 2020 yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat.<sup>11</sup> Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmah pada tahun 2019 yang menyatakan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat.<sup>12</sup>

Salah satu Lembaga Amil Zakat yang ada di Kota Tasikmalaya yaitu Lembaga Amil Zakat Infaq Shadaqah Muhammadiyah (Lazismu) Kota Tasikmalaya. Lazismu Kota Tasikmalaya merupakan lembaga amil zakat infaq shadaqah yang memiliki citra yang cukup baik. Ini dibuktikan dari beberapa *Reward* yang didapatkan oleh Lazismu Kota Tasikmalaya yaitu sebagai berikut, (1) Lazismu Kota Tasikmalaya mendapatkan penghargaan sebagai Lazismu Terbaik dalam Kategori Taat Pelaporan Program di Jawa Barat pada tahun 2020. (2) Lazismu Kota Tasikmalaya mendapatkan penghargaan sebagai Lazismu Terbaik dalam Kategori Program Pemberdayaan Ekonomi di Jawa Barat pada tahun 2021. (3) Lazismu Kota Tasikmalaya meraih opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) atas hasil pemeriksaan laporan keuangan tahun 2022.

Dari beberapa penghargaan di atas dapat dilihat bahwa Lazismu Kota Tasikmalaya memiliki citra organisasi yang cukup baik dan seharusnya dapat

---

<sup>10</sup> Pertiwi, “*Pengaruh Tingkat Pendapatan, Literasi Zakat dan Kepercayaan Terhadap Minat Masyarakat dalam Membayar Zakat Pada Baznas Provinsi Lampung*”, Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi, 2020, hlm. 5, diakses melalui <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/refrensi/article/view/1534>

<sup>11</sup> Pertiwi, “*Pengaruh Tingkat Pendapatan, Literasi Zakat dan Kepercayaan Terhadap Minat Masyarakat dalam Membayar Zakat Pada Baznas Provinsi Lampung*”, Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi, 2020, hlm. 5, diakses melalui <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/refrensi/article/view/1534>

<sup>12</sup> Rahmah, “*Analisis Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Masyarakat dalam Membayar Zakat Pada Lembaga Baitul Mal*”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Rainry, 2019, hlm. 82, diakses melalui <https://repository.ar-rainry.ac.id/id/eprint/10738/>

meningkatkan kepercayaan *Muzakki* untuk menyalurkan zakatnya di Lazismu Kota Tasikmalaya.

Selain citra organisasi Lazismu Kota Tasikmalaya yang sudah cukup baik, maka Lazismu Kota Tasikmalaya juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang dilakukan Lazismu Kota Tasikmalaya berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu amil yaitu Bapak Restu Maulana, beliau menuturkan bahwa kualitas pelayanan pada Lazismu Kota Tasikmalaya adalah dengan melaksanakan jemput zakat kepada *Muzakki* yang tidak bisa membayarkan zakatnya secara langsung, sekain itu Lazismu Kota Tasikmalaya juga memberikan pelayanan dengan pelaporan *annual report* pada tiap semester nya kepada *Muzakki* dengan tatap muka secara langsung sekaligus melaksanakan silaturahmi, untuk pelayanan selanjutnya Lazismu Kota Tasikmalaya memberikan fasilitas berupa konsultasi zakat kepada *Muzakki* apabila terdapat kesulitan pemahaman mengenai zakat. Dari kualitas pelayanan yang sudah dilakukan tersebut terdapat keterbatasan sumber daya manusia amil sehingga terkadang kegiatan tersebut mengalami kendala dan kesulitan.<sup>13</sup>

Urgensi dari Lazismu Kota Tasikmalaya meningkatkan kualitas pelayanan adalah karena berdampak langsung pada citra sebuah lembaga. Kualitas pelayanan yang baik akan sangat menguntungkan lembaga, dan memberikan citra yang positif. Selain dari citra, urgensi dari kualitas pelayanan ini adalah dapat menjaga kepercayaan dari *Muzakki*, karena dapat berdampak untuk *Muzakki* tersebut agar tetap membayarkan zakat nya kepada Lazismu Kota Tasikmalaya.

---

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Restu Maulana dari Amil LAZISMU Kota Tasikmalaya pada hari senin 16 Januari 2022 pukul 13:00 WIB.

Dari citra organisasi dan kualitas pelayanan dalam praktiknya sudah dikatakan baik, namun dalam hal minat membayar zakat Lazismu Kota Tasikmalaya masih dikatakan rendah terutama pada anggota Muhammadiyah itu sendiri. Ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara yang sudah dilaksanakan dengan salah satu anggota Pengurus Daerah Muhammadiyah Kota Tasikmalaya, beliau menuturkan untuk anggota Muhammadiyah yang sudah mendapatkan kartu tanda anggota pada data terakhir di tahun 2022 yaitu sebanyak 3000 orang. Namun, dalam pelaksanaannya tidak semua anggota Muhammadiyah tersebut menyalurkan zakatnya kepada Lazismu Kota Tasikmalaya.<sup>14</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketua Manajer Badan Pelaksana Lazismu Kota Tasikmalaya yaitu Bapak Jajang Rusmana, beliau menuturkan bahwa jumlah *Muzakki* di Lazismu Kota Tasikmalaya dari tahun 2019-2020 mengalami kenaikan namun pada tahun 2021 mengalami penurunan yang disebabkan oleh *pandemic Covid-19*, namun dengan keadaan yang demikian pihak Lazismu terus saja melakukan usaha dengan maksimal terhadap pihak *Muzakki* dikala *pandemic covid-19* agar tetap menyalurkan zakatnya kepada Lazismu. Hal ini tentu tidak terlepas dari sosialisasi yang dilakukan oleh Lazismu Kota Tasikmalaya kepada masyarakat tentang wajibnya zakat baik secara langsung maupun melalui media sosial. Beliau juga menjelaskan bahwa Lazismu Kota Tasikmalaya juga sudah objektif untuk menyalurkan zakat yang dititipkan oleh para *Muzakki*.<sup>15</sup> Lazismu Kota Tasikmalaya juga memberikan laporan pertanggungjawabannya kepada Lazismu Pusat, selaku Lazismu Nasional yang telah mendapatkan legalitas dari Menteri Agama Indonesia.

---

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan Pengurus Daerah Muhammadiyah Kota Tasikmalaya pada hari senin 16 Januari 2022 Pukul 13.30

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Jajang Rusmana dari Ketua Manajer Badan Pelaksana pada hari Rabu 31 Agustus 2022 pukul 11:00 WIB.

Hal ini dilakukan agar kredibilitas Lazismu Kota Tasikmalaya dan kepercayaan muzakki meningkat kepada Lazismu Kota Tasikmalaya. Berikut ini adalah tabel jumlah *Muzakki* di LAZISMU Kota Tasikmalaya dari tahun 2019-2021 :

**Tabel 1.1 Jumlah Muzakki 2019-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>
2019	181
2020	247
2021	168

*Sumber : Lazismu Kota Tasikmalaya 2022*

Dari tabel jumlah *Muzakki* tersebut jika dipresentasikan hanya 5,6% dari jumlah 3000 anggota Muhammadiyah yang baru menyalurkan zakatnya kepada Lazismu Kota Tasikmalaya. Berdasarkan hasil wawancara dengan amil yaitu Bapak Restu Maulana hal yang menyebabkan anggota Muhammadiyah belum menyalurkan zakatnya terhadap Lazismu adalah belum ada penekanan dari pimpinan Muhammadiyah baik tingkat daerah, cabang, hingga ranting, tingkat kesadaran yang masih rendah, dan kurang aktifnya badan pengurus Muhammadiyah untuk mensosialisasikan secara langsung mengenai pentingnya membayar zakat kepada Lazismu.<sup>16</sup> Jumlah *Muzakki* terbesar hanya pada tahun 2019-2020 dimana jumlah tersebut belum terpengaruhi oleh keadaan *pandemic covid-19*. Hal ini menunjukkan bahwa minat dan kepercayaan untuk menyalurkan zakatnya di Lazismu Kota Tasikmalaya masih mengalami naik turun.

Sebagai salah satu unsur terpenting dalam dunia bisnis, citra organisasi perusahaan merupakan indikator penting bagi keberhasilan perusahaan tersebut,

---

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Restu Maulana dari Amil LAZISMU Kota Tasikmalaya pada hari senin 16 Januari 2022 pukul 13:00 WIB.



ditambah lagi dengan pelayanan yang baik sehingga membuat konsumen merasa percaya dan nyaman serta memiliki minat terhadap organisasi tersebut. Begitupun dengan Lembaga Amil Zakat, citra organisasi perusahaan dan kualitas pelayanan adalah indikator yang penting bagi keberhasilan dari Lembaga Amil Zakat, sehingga dengan adanya citra organisasi yang positif di kalangan masyarakat ditambah dengan kualitas pelayanan yang baik maka secara tidak langsung masyarakat sudah memiliki kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat itu sendiri, serta dipastikan sudah memiliki minat dalam membayar zakat kepada Lembaga Amil Zakat.

Berdasarkan paparan di atas terdapat pembaharuan metode penelitian dimana yang digunakan oleh penulis adalah menggunakan kepercayaan *Muzakki* sebagai variabel intervening dan minat membayar zakat sebagai tolak ukur dari keberhasilan bagaimana citra organisasi dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Lazismu Kota Tasikmalaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap Lazismu Kota Tasikmalaya agar bisa meningkatkan citra organisasi dan kualitas pelayanan untuk menarik minat *Muzakki* dalam membayar zakat nya agar tetap bisa menjaga kepercayaan dari *Muzakki* tersebut.

Dari paparan latar belakang masalah di atas maka peneliti ingin mengangkat **“Pengaruh Citra Organisasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membayar Zakat dengan Kepercayaan *Muzakki* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Lazismu Kota Tasikmalaya)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya yang menjadi masalah pokok dalam penulisan ini, yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh citra organisasi terhadap kepercayaan *Muzakki* di Lazismu Kota Tasikmalaya ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan *Muzakki* di Lazismu Kota Tasikmalaya ?
3. Apakah terdapat pengaruh citra organisasi terhadap minat membayar zakat di Lazismu Kota Tasikmalaya ?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat membayar zakat di Lazismu Kota Tasikmalaya ?
5. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan *Muzakki* terhadap minat membayar zakat di Lazismu Kota Tasikmalaya ?
6. Apakah terdapat pengaruh citra organisasi terhadap minat membayar zakat melalui kepercayaan *Muzakki* di Lazismu Kota Tasikmalaya ?
7. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat membayar zakat melalui kepercayaan *Muzakki* di Lazismu Kota Tasikmalaya ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang mendalam dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh citra organisasi dan kualitas pelayanan terhadap minat membayar zakat dan pengaruhnya terhadap kepercayaan *Muzakki*. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh citra organisasi terhadap kepercayaan *Muzakki* di Lazismu Kota Tasikmalaya

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan *Muzakki* di Lazismu Kota Tasikmalaya
3. Untuk mengetahui pengaruh citra organisasi terhadap minat membayar zakat di Lazismu Kota Tasikmalaya
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap terhadap minat membayar zakat di Lazismu Kota Tasikmalaya
5. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan *Muzakki* terhadap minat membayar zakat di Lazismu Kota Tasikmalaya
6. Untuk mengetahui pengaruh citra organisasi terhadap minat membayar zakat melalui kepercayaan *Muzakki* di Lazismu Kota Tasikmalaya
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat membayar zakat melalui kepercayaan *Muzakki* di Lazismu Kota Tasikmalaya

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan beberapa kegunaan dan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu diantaranya :

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan peneliti dan pembaca mengenai citra organisasi, kualitas pelayanan, minat membayar zakat, dan kepercayaan *Muzakki*. Penelitian ini juga sebagai implementasi atas teori yang telah didapatkan oleh peneliti selama perkuliahan. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi salah satu tambahan referensi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

## 2. Bagi Praktisi

Dengan adanya penelitian ini semoga dapat memberikan informasi baru dan sebagai bahan pertimbangan bagi Lembaga Amil Zakat untuk tetap menjaga citra organisasi dan kualitas pelayanan agar tetap mendapatkan minat dan kepercayaan dari *Muzakki*.

## 3. Bagi Masyarakat Umum

Memberi pengetahuan tentang bagaimana pengaruh citra organisasi, dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Lembaga Amil Zakat agar terciptanya rasa minat membayar zakat dan rasa kepercayaan dari masyarakat umum terhadap Lembaga Amil Zakat tersebut.