

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Minat Membayar Zakat Profesi melalui BAZNAS Kabupaten Tegal dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening**  
(Studi Kasus Muzakki Potensial di Kabupaten Tegal)

**Salsabila Maryunia**

Universitas Muhadi Setiabudi Brebes, Indonesia  
maryyunia84@gmail.com

**Hendri Sucipto**

Universitas Muhadi Setiabudi Brebes, Indonesia  
hendrisucipto313@gmail.com

**Andi Yulianto**

Universitas Muhadi Setiabudi Brebes, Indonesia  
andiyulianto@umus.ac.id

**Abstract**

*The focus of this study is to provide an understanding of how BAZNAS Tegal Regency provides services to muzakki, the use of digital technology by BAZNAS Tegal Regency in influencing the views and beliefs of the community, and its influence on the level of interest of muzakki. The population is muzakki who are recorded as paying professional zakat through BAZNAS Tegal Regency. The research method uses quantitative. Data collection techniques with questionnaires. Data analysis using SmartPLS. The number of samples that will be used to represent the population is 100 respondents. The results of this study prove that service quality does not have a significant effect on interest in paying professional zakat, digital facilities have a significant effect on interest in paying professional zakat. Then the quality of service has a significant effect on the trust of muzakki, digital facilities have a significant effect on the trust of muzakki. Trust has a significant effect on interest in paying professional zakat. Service quality has a significant effect on interest in paying professional zakat at BAZNAS Tegal Regency mediated by trust. Digital facilities have a significant effect on interest in paying professional zakat trust. The research findings are expected to provide valuable insights for BAZNAS Tegal Regency in improving its services and facilities to encourage zakat collection and strengthen the trust and involvement of muzakki.*

**Keywords:** *service quality, digital facilities, interest in paying professional zakat, trust*

**A. PENDAHULUAN**

Zakat mempunyai kedudukan yang sangat berarti dalam pengentasan kemiskinan pada warga. Zakat membantu menghasilkan penyeimbang ekonomi serta kurangi kesenjangan sosial. Menurut data BPS Kabupaten Tegal, kemiskinan di Kabupaten Tegal telah menurun selama 13 tahun terakhir, dari yang semula 13,11% pada tahun 2010 jadi 7,9% pada tahun 2022. Walaupun hadapi penyusutan selama 13 tahun terakhir, pengurangan kemiskinan masih sering fluktuatif. Supaya lebih menggapai daya guna penyusutan kemiskinan, pemerintah Kabupaten Tegal menargetkan angka kemiskinan cukup pada rentang 7,80-7, 10% pada tahun 2023(Sekda Kabupaten Tegal, 2023:40).

Dalam penelitian ini, penulis berfokus pada jenis zakat maal yaitu zakat profesi. Di Indonesia, zakat biasa dikelola oleh badan pengelola zakat yang terdiri dari BAZNAS, BAZNAS cabang Provinsi, BAZNAS cabang Kabupaten/Kota, maupun LAZ (Bahri et al., 2022:2). BAZNAS adalah lembaga pengelola serta mendistribusikan Zakat, Infaq, Sedekah. Adapun tugas & fungsi BAZNAS adalah menghimpun, menyalurkan dan mendayagunakan zakat. Diharapkan dengan adanya lembaga BAZNAS permasalahan kemiskinan dapat teratasi (Siti & Hasrun, 2022:2). Menurut Canggih & Indrarini sekitar tahun 2002 Majelis Ulama Indonesia (MUI) mengembangkan zakat profesi di Indonesia. Tetapi, mayoritas masyarakat belum mengetahui zakat profesi, itulah sebabnya mereka lebih banyak hanya mengeluarkan zakat setahun sekali (Farisi et al., 2022:6).

Fokus penelitian ini adalah melihat bagaimana minat menunaikan zakat profesi pada BAZNAS akan dilihat melalui tiga faktor yakni, kualitas pelayanan, fasilitas digital, dan kepercayaan yang memediasi minat. Bagaimana BAZNAS Kabupaten Tegal memberikan pelayanan kepada muzakki, mulai dari informasi yang jelas hingga proses pengelolaan dana zakat. Diharapkan dengan adanya pelayanan berkualitas, persepsi positif muzakki dapat terbentuk dan pada akhirnya meningkatkan minat mereka dalam membayar zakat profesi.

Teknologi saat ini pun telah menjadi bagian integral dari berbagai aspek kehidupan. Dengan berkembangnya teknologi, penggunaan fasilitas digital oleh BAZNAS dapat menjadi faktor penentu dalam minat muzakki membayar zakat profesi. Kepercayaan jadi faktor yang memainkan peran penting sebagai jembatan antara kualitas pelayanan, fasilitas digital, dan minat muzakki. Minimnya kepercayaan muzakki pada lembaga pengelola zakat merupakan salah satu faktor penyebab terkendalanya pengumpulan dan pendistribusian zakat (Khaerunnisa, 2023:1).

Untuk tahun 2021 tidak muluk-muluk pihak BAZNAS Kabupaten Tegal menargetkan sekitar Rp 3,5 miliar. Menurut Kepala Pelaksana BAZNAS Kab. Tegal H. Nur Alfin Mubarak, B.Sc, M.IRKH untuk tahun 2024 sendiri potensi zakat profesi di Kabupaten Tegal bisa mencapai 19 miliar dengan jumlah ASN golongan IV yang mencapai 9.000 orang. Namun dalam pelaksanaannya, BAZNAS Kabupaten Tegal tidak bisa memaksa para muzakki untuk membayarkan zakat profesi mereka kepada lembaga amil karena ada sebagian dari mereka yang memilih menyalurkan zakat profesi mereka langsung kepada mustahiq.

Menurut data yang dikumpulkan peneliti menyimpulkan jumlah muzakki sebanyak 1.639 di tahun 2021 dengan rincian muzakki dari zakat perorangan sebanyak 8 orang dan 1.631 orang dari lembaga atau dapat dikatakan zakat profesi, kemudian total muzakki di tahun 2022 sebanyak 2.191, dengan rincian muzakki dari zakat perorangan sebanyak 9 orang dan 2.182 orang dari lembaga atau

dapat dikatakan zakat profesi yang artinya terjadi peningkatan jumlah muzakki dari badan/lembaga yang cukup signifikan sebanyak 551 muzakki atau sekitar 33.16%. Lalu di tahun 2023, dengan rincian muzakki dari zakat perorangan sebanyak 15 orang dan 2.231 orang dari lembaga atau dapat dikatakan zakat profesi sehingga totalnya ada 2.246, yang artinya terjadi peningkatan pada zakat profesi hanya sekitar sekitar 2.24%. Kemudian berdasarkan laporan pengumpulan dan penyaluran BAZNAS Kabupaten Tegal yang tersaji di tabel 1.2 pada tahun 2021 pengumpulan zakat dari lembaga/ kedinasan sebesar Rp. 3.100.122.351. Selanjutnya data pengumpulan zakat 2 tahun berikutnya yaitu sebesar Rp. 3.147.884.047 pada tahun 2022 dan Rp. 3.402.966.115,5 pada tahun 2023 yang mana jumlah tersebut sebagian besar berasal dari zakat profesi. Dari data perolehan zakat tersebut maka disimpulkan bahwa terjadi peningkatan dari tahun ke tahun dan minat dalam membayar zakat profesi pada tahun 2023 di BAZNAS terjadi peningkatan tetapi tidak terlalu signifikan.

Menurut Haryanto (2020) dalam (Yayangpebrianti et al., 2022:4) Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut guna tercapainya tujuan itulah yang dimaksud kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam keberhasilan lembaga pengelola zakat. Selain itu, pelayanan juga merupakan upaya yang ditujukan untuk memuaskan masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginannya (Sucipto, 2024:4). Berdasarkan pengertian diatas maka peneliti menyimpulkan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian pada suatu pelayanan yang diterima oleh yang dapat memenuhi harapan mereka sehingga dapat mempengaruhi minat seseorang.

Dalam penelitian yang dilakukan Zeithaml dalam (Muafatun et al., 2022:2) menyebutkan 5 indikator kualitas pelayanan, antara lain: dimensi tangible (berwujud), dimensi reliability (kehandalan), dimensi responsiveness (respon/ketanggapan), dimensi assurance (jaminan), dimensi empathy (empati).

Konteks fasilitas digital dalam penelitian adalah penyediaan fasilitas yang mempermudah pembayaran zakat profesi (zakat penghasilan) bagi muzaki (donatur). BAZNAS juga memberikan layanan pembayaran zakat melalui berbagai kemudahan kanal pembayaran, termasuk layanan perbankan, layanan langsung, dan layanan digital. Menurut (Zahra Septieva & A.A Miftah, 2022:3) teknologi untuk layanan sosial sangat penting bagi pemerintahan karena dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat memenuhi kebutuhan mereka dan menjalani kehidupan yang lebih sejahtera. Terdapat indikator-indikator penting yang dapat diukur agar dapat melihat sejauh mana perusahaan melayani pelanggan secara digital, antara lain : Ketersediaan, Fungsionalitas, Kecepatan. Adapun

tujuan yang akan digunakan yaitu untuk meningkatkan intensitas dan pemahaman muzakki mengenai penggunaan website sebagai sarana yang dapat digunakan untuk kegiatan pengumpulan zakat profesi.

Menurut Sutrisno (2021) minat seseorang bersumber dari adanya perhatian atau kesukaan terhadap suatu hal yang ingin dicapai dan tujuan tertentu (Nindi Azizah, 2022:4). Menurut (Hadziq, 2023:2) secara istilah zakat adalah pemberian sejumlah harta kekayaan yang diterima dari pihak yang wajib membayar (disebut muzakki), yang selanjutnya diberikan kepada pihak yang berhak menerimanya (mustahik). Zakat profesi merupakan zakat yang dikeluarkan dari hasil yang diperoleh dalam pekerjaan atau profesinya. Apabila pendapatan yang ia hasilkan sudah mencapai nisab dan haulnya, maka wajib baginya untuk mengeluarkan zakat (Zikra & Tanjung, 2023:2). Dalam mengeluarkan zakat profesi, ada dua pendapat dalam fatwa ini, yaitu zakat profesi dapat ditunaikan saat menerimanya dan nisabnya mencukupi, namun bila tidak mencapai nishab maka seluruh pendapatan dikumpulkan dalam jangka waktu satu tahun; lalu pendapat kedua adalah zakat dikeluarkan jika penghasilan bersih mencukupi. Sedangkan untuk kadar zakatnya adalah 2,5% yang dibayarkan ketika pendapatan atau jasa sudah diterima (Hasan, 2022:3). Menurut Nur'aini dalam (Dwi, 2019:47) minat membayar zakat dapat diukur melalui: Interest, menunjukkan fokus perhatian dan rasa senang; desire, ditunjukkan dengan hasrat untuk memiliki; conviction ditunjukkan oleh keyakinan seseorang pada kualitas, kegunaan, manfaat dari aktivitas.

Menurut Dwyer, kepercayaan merupakan keyakinan antar individu bahwa mereka mempercayai pernyataan suatu pihak untuk melakukan sesuatu dan dapat diandalkan (Nurrahmah, 2021:10). Minrohayati & Harsasi menyebutkan suatu lembaga harus mempertimbangkan berbagai unsur yang mungkin mengarah pada pembentukan kepercayaan tersebut agar dapat membangun, mengendalikan, memelihara, mendukung dan meningkatkan hubungan dengan seseorang (Yulianto et al., 2021:52). Menurut Usman pada (Daniaty, 2023:31) Indikator kepercayaan antara lain: integritas, yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kejujuran dalam melakukan kegiatan, sikap, dan perilaku yang terkait dengan kepercayaan publik terhadap badan amil zakat; kompetensi, menunjukkan tingkat kemampuan dan pemahaman atas tugas untuk melaksanakan pelayanan yang diinginkan oleh muzakki; konsistensi, menunjukkan tingkat kinerja yang berkelanjutan dalam banyak upaya yang dilakukan oleh badan amil zakat; kesetiaan, menunjukkan tingkat kesetiaan muzakki terhadap badan amil zakat; keterbukaan, menunjukkan tingkat transparansi dan keterbukaan dalam praktik pengelolaan dan pengumpulan dana pada lembaga amil zakat.

Hipotesis atau rumusan masalahnya adalah sebagai berikut : 1. Apakah terdapat pengaruh

kualitas pelayanan (X1) dengan minat membayar zakat profesi (Y); 2. Apakah terdapat pengaruh antara fasilitas digital (X2) dengan minat membayar zakat profesi (Y); 3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X1) dengan kepercayaan (Z); 4. Apakah terdapat pengaruh antara fasilitas digital (X2) dengan kepercayaan (Z); 5. Apakah terdapat pengaruh antara kepercayaan (Z) dengan dengan minat membayar zakat profesi (Y); 6. Apakah terdapat pengaruh minat membayar zakat profesi (Y) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X1) melalui kepercayaan (Z); 7. Apakah terdapat pengaruh fasilitas digital (X2) dengan,.,minat membayar zakat profesi (Y) melalui kepercayaan (Z).

## B. METODE

Metode penelitian kuantitatif akan digunakan dalam penelitian. Menurut (Dr. Amruddin, S.Pt., M.Pd.,2022:4) Pendekatan kuantitatif dijelaskan sebagai metode penelitian yang digunakan guna mengeksplorasi populasi / sampel tertentu dengan kuesioner dan menganalisis datanya dengan kuantitatif/statistik sekaligus bertujuan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.

Populasinya yaitu para muzakki yang tercatat melakukan pembayaran zakat profesi melalui BAZNAS Kabupaten Tegal pada tahun 2023 sebanyak 2.231 muzakki. Probability Sampling (simple random sampling) digunakan dalam desain pengambilan sampel. sampel dari jumlah populasi. Jumlah populasi adalah muzakki BAZNAS Kabupaten Tegal pada tahun 2023 sebanyak 2.231 muzakki sehingga jumlah sampelnya sebagai berikut:

$$n = \frac{2.231}{1 + 2.231(0,1^2)}$$
$$n = \frac{2.231}{1 + 22,31}$$
$$n = \frac{2.231}{23,31}$$
$$n = 95,7099$$

Berdasarkan penghitungan diatas, dapat disimpulkan bahwa sampel yang akan diteliti untuk mewakili populasi sebanyak 95,7 atau 96 yang dibulatkan menjadi 100 responden berdasar pada pendapat Imam Ghozali tentang ukuran sampel ideal menggunakan SEM.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan variabel laten eksogen dan endogen dengan variabel intervening(mediasi) antara variabel eksogen dan endogen. Variabel penelitian yang digunakan yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas Digital (X2), Kepercayaan (Y1), dan Minat Membayar Zakat Profesi (Y2). Peneliti akan membagikan kuesioner kepada muzakki yang tercatat pernah membayar zakat profesinya melalui BAZNAS Kabupaten Tegal. Skala Bipolar Adjective digunakan untuk mengukur pernyataan yang dibuat dalam kuesioner. Data dikumpulkan berdasarkan kriteria serta

teknik & alat yang digunakan. Teknik analisis jalur dengan Partial Least Square (PLS) akan digunakan dalam penelitian. Data akan diolah berdasarkan model persamaan struktural (SEM). SEM didasarkan pada model hipotesis yang mewakili hubungan antara variabel penelitian. SEM merupakan kerangka kerja yang mencakup CFA dan analisis jalur.

Dalam analisis PLS-SEM (Structural Equation Modeling), terdapat model pengukuran yang dikenal sebagai outer model, dengan memeriksa hubungan antara variabel laten dan indikator. Pada tahapan ini ada dua model yang akan diujikan, yaitu : model pengukuran atau *measurement model* (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Model pengukuran (*outer model*) mengevaluasi validitas dan reliabilitas indikator. Deskripsi dari model pengukuran (*outer model*) indikator reflektif digunakan uji validitas yang terdiri dari 2 jenis yaitu uji validitas konvergen (Convergent Validity) dan validitas diskriminan (Discriminant Validity), kemudian uji reliabilitas dipakai 2 metode yaitu cronbach's alpha dan composite reliability. Dalam analisis SEM (Structural Equation Modeling), inner model yaitu bagian dari model yang menggambarkan korelasi antar variabel laten. Penilaian inner model dengan cara memeriksa nilai  $R^2$ , uji hipotesis,  $Q^2$  test dan nilai signifikansi koefisien parameter struktural. Namun penilaian inner model hanya akan dilakukan dengan memeriksa nilai  $R^2$  dan uji hipotesis.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Tahapan ini, peneliti memberikan gambaran keseluruhan data yang telah didapatkan. Berupa informasi mengenai kondisi atau keadaan dari responden sebagai tambahan informasi agar lebih paham hasil penelitian.

**Tabel 1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Karakteristik Responden | Jumlah     | Persentase  |
|-------------------------|------------|-------------|
| Laki - Laki             | 39         | 39%         |
| Perempuan               | 61         | 61%         |
| <b>Total</b>            | <b>100</b> | <b>100%</b> |

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Pada Tabel 1.1 responden berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden perempuan sebanyak 61 responden (61%) dan responden laki-laki sebanyak 39 responden (39%).

**Tabel 1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

| Karakteristik Responden | Jumlah | Persentase |
|-------------------------|--------|------------|
| 23 - 28 tahun           | 12     | 12%        |
| 29 - 35 tahun           | 10     | 10%        |
| 36 - 41 tahun           | 10     | 10%        |

|              |     |      |
|--------------|-----|------|
| > 41 tahun   | 68  | 68%  |
| <b>Total</b> | 100 | 100% |

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Pada Tabel 1.2 responden berdasarkan usia menunjukkan untuk responden berusia 23-28 tahun sebanyak 12 responden (12%), 29-35 tahun sebanyak 10 responden (10%), usia 36-41 tahun sebanyak 10 responden (10%), dan berusia diatas 41 tahun sebanyak 68 responden (68%).

**Tabel 1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan**

| Karakteristik Responden          | Jumlah | Persentase |
|----------------------------------|--------|------------|
| Rp. 1.000.000 – Rp. 5.000.000    | 64     | 64%        |
| > Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000 | 36     | 36%        |
| <b>Total</b>                     | 100    | 100%       |

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Pada Tabel 1.3 diketahui responden dengan penghasilan Rp. 1.000.000–Rp. 5.000.000 berjumlah 64 responden (64%) dan pendapatan sebesar > Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000 sebanyak 36 responden (36%)

**Tabel 1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| Karakteristik Responden | Jumlah | Persentase |
|-------------------------|--------|------------|
| SMA/MA/Paket C          | 2      | 2%         |
| D3                      | 2      | 2%         |
| D4                      | 1      | 1%         |
| S1                      | 89     | 89%        |
| S2                      | 6      | 6%         |
| <b>Total</b>            | 100    | 100%       |

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Pada Tabel 1.4 responden berdasarkan tingkat. pendidikan terakhir menunjukkan yang terbanyak atau yang mendominasi adalah dari lulusan Strata 1 (S1) yaitu sebanyak 89 orang (89%), sedangkan dari lulusan SMA/MA/Paket C sebanyak 2 orang (2%), lulusan D3 sebanyak 2 orang (2%), lulusan D4 sebanyak 1 orang (1%), dan yang terakhir dari lulusan Strata 2 (S2) yaitu sebanyak 6 orang (6%).

**Tabel 1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

| Karakteristik Responden    | Jumlah | Persentase |
|----------------------------|--------|------------|
| Pegawai Negeri Sipil (PNS) | 75     | 75%        |
| PPPK (P3K)                 | 8      | 8%         |
| Pegawai BUMD               | 16     | 16%        |
| Bidan                      | 1      | 1%         |
| <b>Total</b>               | 100    | 100%       |

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Pada Tabel 1.5 berdasarkan profesi menunjukkan responden terbanyak atau yang mendominasi

adalah yang berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu sebanyak 75 orang (75%), PPPK (P3K) sebanyak 8 orang (8%), pegawai BUMD sebanyak 16 orang (16%), dan bidan sebanyak 1 orang (1%).

## 2. Analisis Statistik

### a. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

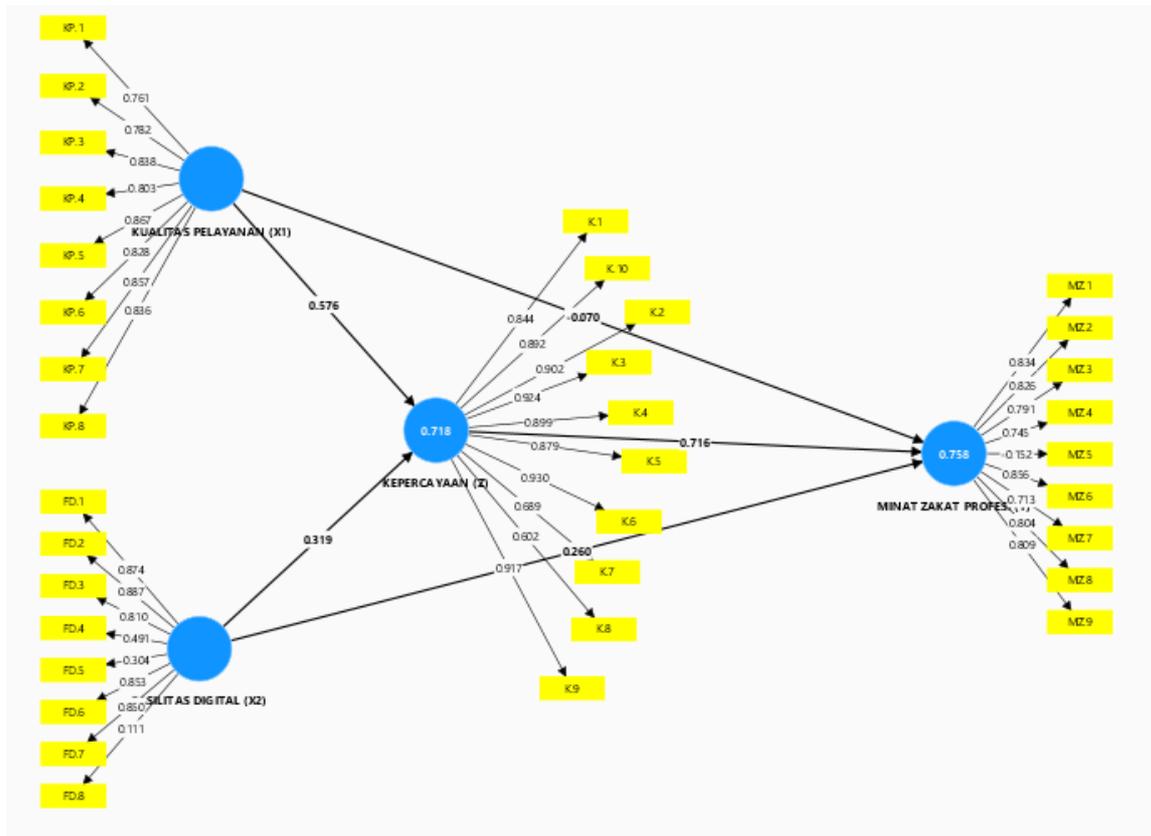
Aturan umum untuk menilai validitas konvergen adalah nilai outer loading (loading factor) harus lebih dari 0.7 dan model pengukuran dikatakan valid bilamana nilai konstruk laten memiliki nilai AVE > 0,5. Namun menurut Ghozali (2015), nilai outer loading dari 0,5-0,6 cukup untuk menunjukkan validitas konvergen.

**Tab 1 : Nilai Convergent Validity**

|                                | Cronbach's alpha | (rho_a) | Composite reliability (rho_c) | AVE   |
|--------------------------------|------------------|---------|-------------------------------|-------|
| <b>Kualitas Pelayanan (X1)</b> | 0.932            | 0.941   | 0.943                         | 0.676 |
| <b>Fasilitas Digital (X2)</b>  | 0.912            | 0.914   | 0.934                         | 0.741 |
| <b>Minat Zakat Profesi (Y)</b> | 0.919            | 0.924   | 0.934                         | 0.638 |
| <b>Kepercayaan (Z)</b>         | 0.957            | 0.966   | 0.964                         | 0.730 |

**Sumber :** Data Primer, diolah 2024

Dapat disimpulkan bahwa semua item variabel tersebut berkorelasi cukup kuat dengan variabel latennya masing-masing, sehingga menunjukkan adanya validitas konvergen yang dibuktikan dengan nilai AVE > 0,5. Hasil uji outer model mendeskripsikan nilai outer loading dengan menggunakan alat analisis SmartPLS 4 yang akan ditunjukkan pada gambar dan tabel dibawah ini.



Sumber: Data Primer diolah, 2024

Gambar 1 : Hasil Uji Outer Model

Pada gambar 4.2 dibawah membuktikan sebanyak 35 dari keseluruhan indikator, terdapat 6 indikator dengan nilai outer loading (loading factor) kurang dari 0.6. Oleh sebab itu, akan dilakukan estimasi ulang dan menghapus item yang tidak memenuhi syarat validitas data. Untuk memahami lebih jelas perolehan loading factor dari tiap indikator pada gambar diatas, akan dirincikan dari tabel berikut.

### Loading Factor

| Konstruk / Variabel     | Kode Item | Nilai Loading Factor |
|-------------------------|-----------|----------------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | KP1       | 0.761                |
|                         | KP2       | 0.782                |
|                         | KP3       | 0.838                |
|                         | KP4       | 0.803                |
|                         | KP5       | 0.867                |
|                         | KP6       | 0.828                |
|                         | KP7       | 0.857                |
|                         | KP8       | 0.836                |
| Fasilitas Digital (X2)  | FD.1      | 0.874                |
|                         | FD.2      | 0.887                |
|                         | FD.3      | 0.810                |
|                         | FD.4      | <b>0.491</b>         |
|                         | FD.5      | <b>0.304</b>         |
|                         | FD.6      | 0.853                |
|                         | FD.7      | 0.850                |
|                         | FD.8      | <b>0.111</b>         |
| Minat Zakat Profesi (Y) | MZ.1      | 0.834                |
|                         | MZ.2      | 0.826                |
|                         | MZ.3      | 0.791                |
|                         | MZ.4      | 0.745                |
|                         | MZ.5      | <b>-0.152</b>        |
|                         | MZ.6      | 0.856                |
|                         | MZ.7      | 0.713                |
|                         | MZ.8      | 0.804                |
|                         | MZ.9      | 0.809                |
| Kepercayaan (Z)         | K.1       | 0.844                |
|                         | K.2       | 0.902                |
|                         | K.3       | 0.924                |
|                         | K.4       | 0.899                |
|                         | K.5       | 0.879                |
|                         | K.6       | 0.930                |
|                         | K.7       | 0.689                |
|                         | K.8       | 0.602                |
|                         | K.9       | 0.917                |
|                         | K.10      | 0.892                |

**Sumber :** Data Primer, diolah 2024

Menurut Ghozali (2015), rentang nilai outer loading antara 0,5-0,6 cukup untuk menunjukkan validitas konvergen, maka dari itu akan dilakukan estimasi ulang dengan mengilangkan konstruk yang tidak memenuhi nilai minimum loading faktor, yaitu item FD4, FD5, FD8, dan MZ5.



| Konstruk / Variabel | Kode Item  | Nilai Loading Factor |
|---------------------|------------|----------------------|
|                     | <b>K.7</b> | 0.688                |
|                     | <b>K.8</b> | 0.602                |
|                     | <b>K.9</b> | 0.917                |

Sumber : Data Primer, diolah 2024

Setelah dilakukan estimasi ulang, secara keseluruhan keempat konstruk penelitian dari kualitas pelayanan, fasilitas digital, minat zakat profesi, dan juga kepercayaan mendapat nilai outer loading diatas 0.6. Sesuai pendapat Imam Ghozali, semua item pertanyaan tiap variabel sudah memenuhi syarat data yang valid.

Uji validitas diskriminan dilakukan pada indikator dan variabel. Pada tingkatan indikator digunakan ukuran *cross loading*, dan pada tingkat variabel digunakan ukuran *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Menurut Ghozali & Latan, dengan memeriksa nilai cross loading adalah cara untuk mencerminkan indikator yang dapat digunakan untuk memverifikasi validitas diskriminan. Nilai setiap variabel harus lebih tinggi dari 0,70. Sedangkan menurut Henseler et al., nilai HTMT dari tiap variabel penelitian harus kurang dari 0,90 sehingga dapat dikatakan validitas diskriminannya baik.

Tabel 5 : Nilai Cross Loading

|             | Fasilitas Digital (X2) | Kepercayaan (Z) | Kualitas Pelayanan (X1) | Minat Zakat Profesi (Y) |
|-------------|------------------------|-----------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>FD.1</b> | <b>0.892</b>           | 0.661           | 0.684                   | 0.674                   |
| <b>FD.2</b> | <b>0.909</b>           | 0.656           | 0.689                   | 0.684                   |
| <b>FD.3</b> | <b>0.808</b>           | 0.596           | 0.645                   | 0.575                   |
| <b>FD.6</b> | <b>0.834</b>           | 0.679           | 0.666                   | 0.646                   |
| <b>FD.7</b> | <b>0.857</b>           | 0.682           | 0.603                   | 0.671                   |
| <b>K.1</b>  | 0.680                  | <b>0.844</b>    | 0.708                   | 0.733                   |
| <b>K.10</b> | 0.688                  | <b>0.892</b>    | 0.724                   | 0.782                   |
| <b>K.2</b>  | 0.677                  | <b>0.902</b>    | 0.691                   | 0.749                   |
| <b>K.3</b>  | 0.674                  | <b>0.924</b>    | 0.715                   | 0.833                   |
| <b>K.4</b>  | 0.646                  | <b>0.900</b>    | 0.714                   | 0.792                   |
| <b>K.5</b>  | 0.640                  | <b>0.879</b>    | 0.745                   | 0.761                   |
| <b>K.6</b>  | 0.732                  | <b>0.930</b>    | 0.792                   | 0.801                   |
| <b>K.7</b>  | 0.644                  | <b>0.688</b>    | 0.647                   | 0.570                   |
| <b>K.8</b>  | 0.285                  | <b>0.602</b>    | 0.474                   | 0.414                   |
| <b>K.9</b>  | 0.739                  | <b>0.917</b>    | 0.767                   | 0.784                   |
| <b>KP.1</b> | 0.509                  | 0.570           | <b>0.761</b>            | 0.431                   |
| <b>KP.2</b> | 0.468                  | 0.574           | <b>0.782</b>            | 0.432                   |
| <b>KP.3</b> | 0.656                  | 0.719           | <b>0.838</b>            | 0.709                   |
| <b>KP.4</b> | 0.627                  | 0.614           | <b>0.803</b>            | 0.572                   |
| <b>KP.5</b> | 0.753                  | 0.715           | <b>0.867</b>            | 0.629                   |
| <b>KP.6</b> | 0.689                  | 0.640           | <b>0.828</b>            | 0.556                   |
| <b>KP.7</b> | 0.690                  | 0.831           | <b>0.857</b>            | 0.757                   |
| <b>KP.8</b> | 0.569                  | 0.675           | <b>0.836</b>            | 0.545                   |
| <b>MZ.1</b> | 0.615                  | 0.748           | 0.683                   | <b>0.833</b>            |

|             | Fasilitas Digital (X2) | Kepercayaan (Z) | Kualitas Pelayanan (X1) | Minat Zakat Profesi (Y) |
|-------------|------------------------|-----------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>MZ.2</b> | 0.615                  | 0.632           | 0.558                   | <b>0.826</b>            |
| <b>MZ.3</b> | 0.673                  | 0.719           | 0.649                   | <b>0.789</b>            |
| <b>MZ.4</b> | 0.457                  | 0.613           | 0.522                   | <b>0.747</b>            |
| <b>MZ.6</b> | 0.596                  | 0.757           | 0.589                   | <b>0.856</b>            |
| <b>MZ.7</b> | 0.542                  | 0.488           | 0.353                   | <b>0.713</b>            |
| <b>MZ.8</b> | 0.609                  | 0.704           | 0.506                   | <b>0.806</b>            |
| <b>MZ.9</b> | 0.697                  | 0.756           | 0.678                   | <b>0.809</b>            |

Sumber : Data Primer, diolah 2024

Semua item pengukuran fasilitas digital berkorelasi tinggi dengan variabel fasilitas digital yang diukurnya dan berkorelasi rendah dengan item pengukuran variabel lainnya. Untuk semua item pengukuran kepercayaan berkorelasi tinggi dengan variabel kepercayaan yang diukurnya dan berkorelasi rendah dengan item pengukuran pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas digital dan minat zakat profesi. Semua item pengukuran kualitas pelayanan berkorelasi tinggi dengan variabel kualitas pelayanan yang diukurnya dan berkorelasi rendah dengan item pengukuran variabel lainnya. Terakhir untuk semua item pengukuran minat zakat profesi berkorelasi tinggi dengan variabel minat zakat profesi yang diukurnya dan berkorelasi rendah dengan item pengukuran variabel lainnya.

**Tabel 6 : Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)**

| Konstruk Referensi             | Fasilitas Digital (X2) | Kepercayaan (Z) | Kualitas Pelayanan (X1) | Minat Zakat Profesi (Y) |
|--------------------------------|------------------------|-----------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>Fasilitas Digital (X2)</b>  | -                      | 0.807           | 0.820                   | 0.821                   |
| <b>Kepercayaan (Z)</b>         | 0.807                  | -               | 0.859                   | 0.898                   |
| <b>Kualitas Pelayanan (X1)</b> | 0.820                  | 0.859           | -                       | 0.750                   |
| <b>Minat Zakat Profesi (Y)</b> | 0.821                  | 0.898           | 0.750                   | -                       |

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Tabel 4 yang menyajikan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa nilai Heterotrait-Monotrait Ratio setiap variabel penelitian kurang dari 0,90 yang artinya dapat disimpulkan bahwa validitas diskriminannya baik.

**Tabel 7 : Hasil Uji Composite Reliability**

|                                | Cronbach's alpha | (rho_a) | Composite reliability (rho_c) | AVE   |
|--------------------------------|------------------|---------|-------------------------------|-------|
| <b>Kualitas Pelayanan (X1)</b> | 0.932            | 0.941   | 0.943                         | 0.676 |

|                                | Cronbach's alpha | (rho_a) | Composite reliability (rho_c) | AVE   |
|--------------------------------|------------------|---------|-------------------------------|-------|
| <b>Fasilitas Digital (X2)</b>  | 0.912            | 0.914   | 0.934                         | 0.741 |
| <b>Minat Zakat Profesi (Y)</b> | 0.919            | 0.924   | 0.934                         | 0.638 |
| <b>Kepercayaan (Z)</b>         | 0.957            | 0.966   | 0.964                         | 0.730 |

Sumber : Data Primer, diolah 2024

Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih tinggi dari 0,60 dan nilai composite reliability (CR) dikatakan baik apabila memiliki nilai lebih tinggi dari 0,7. membuktikan semua variabel memperoleh nilai Cronbach Alpha lebih tinggi dari 0,60 dan nilai composite reliability (CR) memiliki nilai lebih tinggi dari 0,7. Dari temuan tersebut, disimpulkan bahwa semua konstruk dinyatakan reliabel.

b. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

**Tabel 8 : Hasil Uji R-Square (R<sup>2</sup>)**

|                                | R-Square | R-Square Adjusted |
|--------------------------------|----------|-------------------|
| <b>Kepercayaan (Z)</b>         | 0.720    | 0.714             |
| <b>Minat Zakat Profesi (Y)</b> | 0.762    | 0.754             |

Sumber : Data Primer, diolah 2024

Tabel diatas membuktikan nilai R-Squares kepercayaan adalah 0,720, disimpulkan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas digital berpengaruh terhadap variabel kepercayaan sebesar 72,0%. Sedangkan nilai R-Squares minat zakat profesi adalah 0,76, yang dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas digital berpengaruh terhadap variabel minat zakat profesi sebesar 76,2%.

Pada SEM PLS uji hipotesis antara variabel dilihat dari tabel t-statistik dan nilai P value. Rule of thumb uji hipotesis jika P value dibawah 0,05 dan t-statistik diatas 1,96 maka hipotesis dinyatakan diterima atau ada pengaruh signifikan antara variabel.

**Tabel 9 : Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung**

|   | Original sample (O) | Sample mean (M) | Standard deviation | T statistic ( O/ST DEV ) | P values     |
|---|---------------------|-----------------|--------------------|--------------------------|--------------|
| <b>Kualitas Pelayanan (X1) - &gt; Minat Zakat Profesi (Y)</b> | -0.066              | -0.056          | 0.100              | 0.657                    | <b>0.511</b> |

|   | Original sample (O) | Sample mean (M) | Standard deviation | T statistic ( O/ST DEV ) | P values |
|---|---------------------|-----------------|--------------------|--------------------------|----------|
| <b>Fasilitas Digital (X2) -&gt; Minat Zakat Profesi (Y)</b> | 0.269               | 0.261           | 0.108              | 2.487                    | 0.013    |
| <b>Kualitas Pelayanan (X1) -&gt; Kepercayaan (Z)</b>        | 0.577               | 0.583           | 0.095              | 6.094                    | 0.000    |
| <b>Fasilitas Digital (X2) -&gt; Kepercayaan (Z)</b>         | 0.322               | 0.318           | 0.105              | 3.062                    | 0.002    |
| <b>Kepercayaan (Z) -&gt; Minat Zakat Profesi (Y)</b>        | 0.706               | 0.708           | 0.111              | 6.337                    | 0.000    |

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Hipotesis 1 memperoleh t tabel lebih dari 1,96 dan p values kurang dari 0,5 (t tabel = 2.487, p values = 0.013) yang artinya H1 ditolak atau tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X1) dengan minat membayar zakat profesi (Y), menandakan perubahan kualitas pelayanan tidak secara signifikan mempengaruhi naik atau turunnya minat individu membayar zakat profesinya melalui BAZNAS Kabupaten Tegal. Hipotesis 2 memperoleh (t tabel = 2.487, p values = 0.013) yang artinya H2 diterima atau terdapat pengaruh antara fasilitas digital (X2) dengan minat membayar zakat profesi (Y), dengan fasilitas digital yang memadai seperti platform maupun website yang baik dapat membantu masyarakat memperoleh informasi tentang zakat profesi dan menentukan jumlah zakat yang harus dibayarkan. Hipotesis 3 memperoleh t tabel = 6.094, p values = 0.000, yang artinya artinya H3 diterima atau terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan (X1) dengan kepercayaan (Z), hal ini menunjukkan bahwa makin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kabupaten Tegal, semakin bertambah tingkat kepercayaan muzakki terhadap BAZNAS Kabupaten Tegal. Pelayanan yang berkualitas mampu membuat muzakki yakin bahwa zakat profesi yang dibayarkannya dikelola baik dan penuh amanah oleh BAZNAS Kabupaten Tegal.

Hipotesis 4 memperoleh t tabel diatas 1,96 dan p values dibawah 0,5 (t tabel = 3.062, p values = 0.002) yang artinya H4 diterima atau terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas digital (X2) dengan kepercayaan (Z), hasil tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan dan kemudahan penggunaan fasilitas digital oleh BAZNAS Kabupaten Tegal dapat meningkatkan kepercayaan muzaki terhadap lembaga tersebut. Hal ini terjadi karena fasilitas digital memudahkan muzakki dalam menyalurkan zakat, misalnya kemudahan dalam mencari informasi tentang lembaga amil zakat, menghitung zakat yang harus dibayarkan, dan kemudahan dalam melakukan pembayaran zakat. Hipotesis 5 memperoleh t tabel diatas 1,96 dan p values dibawah 0,5 (t tabel = 6.337, p values = 0.000) yang artinya H5 diterima atau kepercayaan (Z) berpengaruh signifikan (Z) dengan minat membayar zakat profesi (Y), membuktikan jika tingkat kepercayaan yang tinggi dapat meningkatkan minat muzakki untuk membayar zakat profesi melalui BAZNAS Kabupaten Tegal.

Kepercayaan tersebut dapat dibangun melalui beberapa hal, antara lain transparansi pengelolaan zakat, akuntabilitas, efektivitas program penyaluran zakat, dan kemudahan akses layanan zakat. Meningkatnya minat muzakki untuk menyalurkan zakat profesi melalui BAZNAS Kabupaten Tegal akan berdampak positif terhadap pendapatan zakat profesi serta program penyaluran zakat profesi yang lebih luas dan efektif.

**Tabel 10 : Hasil Uji Hipotesis Tidak Pengaruh Langsung**

|  | Original sample (O) | Sample mean (M) | Standard deviation (STDEV) | T statistics ( O/STDEV ) | P values |
|--|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|
| <b>Kualitas Pelayanan (X1) -&gt; Kepercayaan (Z) -&gt; Minat Zakat Profesi (Y)</b> | 0.407               | 0.412           | 0.092                      | 4.411                    | 0.000    |
| <b>Fasilitas Digital (X2) -&gt; Kepercayaan (Z) -&gt; Minat Zakat Profesi (Y)</b>  | 0.227               | 0.225           | 0.083                      | 2.746                    | 0.006    |

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Pada Tabel mendeskripsikan hipotesis 6 diperoleh t tabel diatas 1,96 dan p values dibawah 0,5 (t tabel = 4.411, p values = 0.000) yang artinya artinya H6 diterima atau ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan (X1) dengan minat membayar zakat profesi (Y) melalui kepercayaan (Z), temuan ini membuktikan kualitas pelayanan yang baik dari BAZNAS Kabupaten Tegal dapat meningkatkan kepercayaan muzakki terhadap BAZNAS Kabupaten Tegal, sehingga mempengaruhi minat muzakki membayar zakat profesi melalui BAZNAS Kabupaten Tegal sehingga akan berdampak positif pada penerimaan zakat profesi dan program penyaluran zakat yang lebih luas dan efektif.

Hipotesis 7 diperoleh t tabel diatas 1,96 dan p values dibawah 0,5 (t tabel = 2.746, p values = 0.006) yang artinya artinya H7 diterima atau terdapat pengaruh signifikan antara terdapat pengaruh fasilitas digital (X2) dengan minat membayar zakat profesi (Y) melalui kepercayaan (Z), Menandakan jika fasilitas digital (platform online, fitur zakat online, dll) yang baik dan memadai mampu meningkatkan kepercayaan muzakki terhadap BAZNAS Kabupaten Tegal, dan pada akhirnya menambah minat muzakki untuk membayar zakat profesi melalui BAZNAS Kabupaten Tegal.

#### D. SIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini yaitu : kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat

membayar zakat profesi di BAZNAS Kabupaten Tegal; fasilitas digital berpengaruh signifikan terhadap minat membayar zakat profesi di BAZNAS Kabupaten Tegal.; kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif & signifikan terhadap kepercayaan muzakki kepada BAZNAS Kabupaten Tegal; fasilitas digital memiliki pengaruh positif & signifikan terhadap kepercayaan muzakki kepada BAZNAS Kabupaten Tegal; kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat membayar zakat profesi di BAZNAS Kabupaten Tegal; kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat membayar zakat profesi di BAZNAS Kabupaten Tegal dengan dimediasi oleh kepercayaan; fasilitas digital berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat membayar zakat profesi di BAZNAS Kabupaten Tegal dengan dimediasi oleh kepercayaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, E. S., Putri, R. A., & Romansyah, D. (2022). Interests of Muzaki to Pay Zakat: The Role of Accountability, Transparency, Service Quality, and Financial Technology. *Iqtishadia*, 15(1), 63. <https://doi.org/10.21043/iqtishadia.v15i1.10713>
- Daniaty, P. R. (2023). *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Laporan Keuangan, Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Dana terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Untuk Membayar Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) (Studi Empiris Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) di Prov. UIN Sultan Syarif Kasim Riau.*
- Dr. Amruddin, S.Pt., M.Pd., M. S. et al. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif.*
- Dwi, S. (2019). Analisis Pengaruh Pengetahuan Zakat, Religiusitas, dan Motivasi Membayar Zakat Terhadap Minat Membayar Zakat Profesi (Studi Kasus ASN di Kabupaten Semarang). *Simbiosis Rekatama Media*, 15.
- Farisi, M. S. Al, Maulana, R., Kumala, D., & Hasan, S. S. El. (2022). Estimating The Knowledge of Zakat Payment Among Muslims Using The Elasticity Between Income and Zakat Expenses. *International Conference on Islamic Economic (ICIE)*, 1(2), 185–195. <https://doi.org/10.58223/icie.v1i2.114>
- Hadziq, M. F. (2023). Fikih Zakat, Infaq dan Sedekah. *Ekonomi Ziswaf*, 1–27. <http://www.pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/EKSA4306-M1.pdf>
- Hasan, N. (2022). Application of Qiyas of Profession Zakat in Zakat Management Organizations (OPZ) in Indonesia. *NUSantara Islamic Economic Journal*, 1(2), 182–193. <https://doi.org/10.34001/nuiej.v1i2.254>
- Khaerunnisa. (2023). *Hubungan Tingkat Pengetahuan Zakat, Tingkat Kesadaran, Dan Tingkat Religiusitas Guru Dengan Minat Membayar Zakat Profesi Di Kota Palopo.* IAIN Palopo.
- Muafatun, Syaifulloh, M., & Sucipto, H. (2022). Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Balai Desa Cimohong). *Jimak*, 1(3), 2809–2406.
- Nindi Azizah. (2022). Pengaruh Religiusitas, Pendapatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Profesi Melalui Baznas (Studi Kasus Pegawai Negeri Sipil Di Kanwil Kemenag Provinsi Dki Jakarta). In *Journal information* (Vol. 10).

- Nurrahmah, I. (2021). *Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Muzakki Dalam Membayar Zakat Maal Pada Lembaga Zakat Nonformal (Studi Kasus : Muzakki Desa Kesamben Kabupaten Jombang )*.
- Sekda Kabupaten Tegal. (2023). Road Map Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal Tahun 2019-2024. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 40.
- Siti & Hasrun. (2022). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Muzakki Terhadap Keputusan Membayar Zakat di Baznas Kabupaten Sorong. *AT-THARIQAH: Jurnal Ekonomi*, 2(1), 57.
- Sucipto, H. (2024). *Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Caffe Jetto Brebes*. 3(3), 176–186.
- Yayangpebrianti, Sucipto, & Anggraeni, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Transparansi terhadap Minat Muzakki dalam Membayar Zakat Pada Lembaga Amil Zakat Opsezi Kota Jambi. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 2(1), 102–111.
- Yulianto, A., Setiadi, R., & Susilo, M. A. (2021). Pengaruh Product Quality, Sevice dan Trust terhadap Purchase Intension Online. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 3(1), 50–60. <https://doi.org/10.46772/jecma.v3i1.1016>
- Zahra Septieva, & A.A Miftah. (2022). Analisis Pemanfaatan Teknologi dalam Penerimaan Zakat, Infak, dan Sedekah Pada Lembaga Amil Zakat (Laz) Yayasan Insan Madani Jambi. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 2(2), 70–76. <https://doi.org/10.55606/jupumi.v2i2.722>
- Zikra, A., & Tanjung, D. (2023). Zakat Profesi Perspektif Maqâshid Syari'ah. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(10), 7940–7947. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i10.3014>