

Analisis pengaruh kualitas jasa badan amil zakat nasional pada kepuasan dan kepercayaan Muzakki

Erika Takidah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73945&lokasi=lokal>

Abstrak

Potensi Zakat di Indonesia dihitung sekitar Rp. 7,5 Trilyun, namun yang terealisasi di Badan Amil Zakat dan Lembaga Pengelola Zakat hanya sekitar Rp 250 Milyar per tahun. Penelitian PIRAC menyatakan bahwa diperkirakan total zakat yang dibayarkan masyarakat secara sendiri-sendiri mencapai angka sekitar 3,7 Trilyun. Rendahnya penerimaan zakat oleh Badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat bukan hanya disebabkan oleh rendahnya pengetahuan masyarakat, tetapi juga disebabkan oleh rendahnya kepercayaan masyarakat untuk menyalurkan zakat melalui Badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa Badan Amil Zakat Nasional pada kepuasan dan kepercayaan muzakki. Model yang digunakan adalah model penelitian Morgan dan Hunt (1994) menyatakan bahwa konsep pemasaran relasional yang berbasis kualitas jasa mempengaruhi kepuasan, kepercayaan dan komitmen nasabah dalam konteks perbankan. Penelitian dilakukan dengan metode Struktural Equation Model untuk mengetahui penggunaan model Morgan dan Hunt di bidang perbankan jika diterapkan dalam Badan Amil Zakat.

The potential of zakah fund in Indonesia is counted around Rp. 7.5 Billions, but in real is only Rp 250 Millions per annual those have been collected by zakah foundation or institution. PIRAC research says total number of zakahs that people paid by self reached Rp 3.7 Billions. This problem is caused by the low level of knowledge in our people, and the low level of trust to pay zakah through institution.

The objective of this research is to know the influence of service quality of Badan Amil Zakat Nasional (National Institute of Zakat) on level of satisfaction and trust of zakah payer. Researcher uses Morgan and Hunt model (1994) to explain that relational marketing concept based on service quality will influence level of satisfaction, trust and commitment in banking context. This research is done by Structural Equation Model method to know how Morgan and Hunt model in banking field applied in zakah institution.