

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Zakat merupakan salah satu pilar utama dalam Islam dan memainkan peranan penting dalam berbagai aspek kehidupan umat Muslim. Menurut Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) tahun 2022, zakat didefinisikan sebagai rukun Islam yang wajib ditunaikan oleh setiap Muslim yang telah memenuhi syarat tertentu. Syarat-syarat tersebut mencakup beragama Islam, berakal sehat, baligh, merdeka, memiliki harta yang cukup, dan telah mencapai nisab. Rofiq (2022) menegaskan bahwa zakat adalah ibadah yang mengharuskan seorang Muslim yang memenuhi syarat untuk memberikan sebagian dari hartanya kepada orang-orang yang berhak menerimanya. Hal ini menunjukkan bahwa zakat tidak hanya merupakan ketaatan spiritual, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab sosial.

Dalam Al-Qur'an, Surah Al-Baqarah ayat 267 memberikan panduan tentang zakat, mengajak orang-orang beriman untuk menyisihkan sebagian dari hasil usaha yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Allah keluarkan dari bumi untuk mereka. Ayat tersebut berbunyi:

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya kecuali dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya, lagi Maha Terpuji.

Menurut Quraish Shihab (2021) dalam Tafsir Al-Mishbah, ayat ini diinterpretasikan sebagai perintah untuk mengeluarkan zakat dari harta yang baik dan halal. Interpretasi ini menekankan peran zakat dalam membersihkan harta dan menyucikan jiwa.

Anwar (2022) menyatakan bahwa zakat memberikan manfaat dalam tiga aspek utama: sosial, ekonomi, dan spiritual. Secara sosial, zakat dapat mengurangi kemiskinan dan kesenjangan sosial. Dari segi ekonomi, zakat berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi dan pembangunan sosial. Manfaat spiritual zakat tercermin

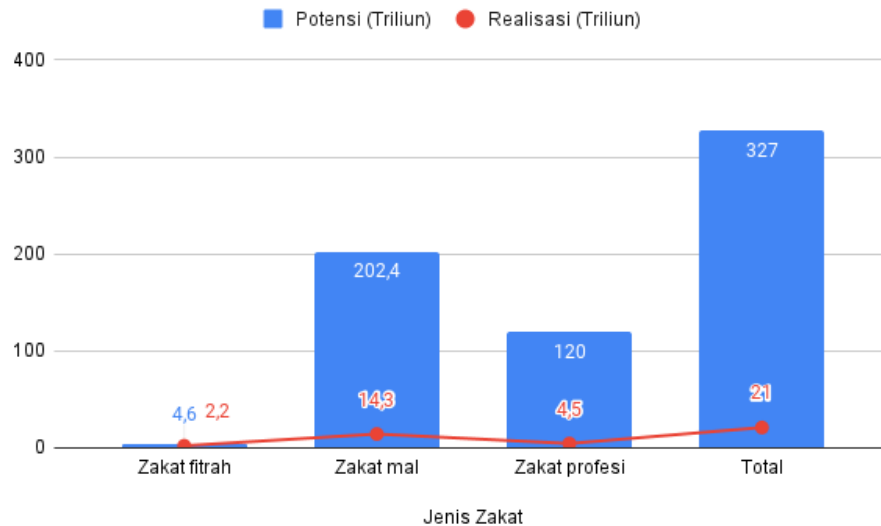
dalam peningkatan ketakwaan dan kesucian jiwa. Mujiburrahman (2022) menambahkan bahwa fungsi sosial zakat terlihat dalam kemampuannya membantu orang-orang yang membutuhkan, seperti fakir, miskin, mualaf, dan lain-lain. Zakat juga merupakan salah satu rukun Islam yang mempunyai peranan penting dalam penyelesaian permasalahan sosial ekonomi (Muhammad, W Mahri, & Nurasyiah, 2017).

Meski demikian terdapat permasalahan dalam zakat tersebut yaitu masih rendahnya kesadaran umat Islam dalam membayar zakat yang menjadi perhatian serius di Indonesia (Akbar & Ikhsan, 2023). Menurut Nurzaman (2020), potensi zakat global diperkirakan mencapai \$550 miliar per tahun, namun realisasinya baru sekitar \$30 miliar atau sekitar 6%. Data Thomson Reuters & Dinar Standard (2021) menunjukkan bahwa total penerimaan zakat di negara-negara Organisasi Kerja Sama Islam (OKI) pada 2020 hanya sebesar \$8,3 miliar atau sekitar 7,6% dari potensi zakat OKI yang diperkirakan mencapai \$110 miliar.

Lebih lanjut, hasil survei Dinar Standard & Mastercard (2022) terhadap 17.384 responden Muslim di 30 negara menunjukkan bahwa hanya 34% yang membayar zakat fitrah dan 37% yang membayar zakat mal. Data Kementerian Agama Republik Indonesia (2021) dari Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) menunjukkan bahwa realisasi pengumpulan zakat nasional baru mencapai Rp 8,1 triliun atau sekitar 1,3% dari potensi zakat yang diperkirakan Rp233 triliun pada 2021. Survei dari Pusat Kajian Strategis - Badan Amil Zakat Nasional (2020) menemukan bahwa hanya sekitar 25% Muslim Indonesia yang membayar zakat fitrah, sementara sisanya masih belum menunaikan kewajiban tersebut. Yusuf & Fitria (2021) melaporkan bahwa total pengumpulan zakat oleh BAZNAS dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) selama 2020-2021 hanya sekitar Rp11 triliun atau kurang dari 1% dari potensi zakat Indonesia yang diperkirakan mencapai Rp 286 triliun per tahun.

Menariknya, data terbaru dari Badan Amil Zakat Nasional (2023) memperkirakan potensi zakat nasional pada tahun 2023 mencapai Rp312,5 triliun, dihitung berdasarkan jumlah penduduk Muslim di Indonesia yang mencapai 229,5 juta jiwa. Namun, realisasi zakat nasional pada tahun 2023 hanya mencapai Rp 25,6 triliun, yang merupakan 8,2% dari potensi tersebut. Total realisasi zakat

mencapai 6,4% dari total potensi, menunjukkan bahwa jumlah yang dikumpulkan masih jauh di bawah harapan, sebagaimana digambarkan dalam grafik yang disajikan.



Gambar 1. 1

Potensi dan Realisasi Zakat di Indonesia Tahun 2023

Sumber: Outlook Zakat Indonesia (2023) (data diolah)

Kondisi ini sejalan dengan laporan Komite Nasional Ekonomi yang mencatat bahwa realisasi zakat di Indonesia masih berada jauh dibawah potensinya. Beberapa faktor yang menjadi penyebab antara lain kurangnya pemahaman masyarakat tentang zakat, rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaksanakan kewajiban zakat, serta kurangnya upaya dalam sosialisasi dan edukasi tentang zakat. (Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2018)

Hal tersebut memperlihatkan bahwa kurangnya pemahaman muzakki terhadap manfaat membayar zakat melalui lembaga amil zakat resmi menjadi permasalahan signifikan di Indonesia. Menurut Badan Amil Zakat Nasional (2020), hasil survei menunjukkan bahwa pemahaman muzakki Indonesia terhadap manfaat membayar zakat melalui Lembaga Amil Zakat (LAZ) masih minim, dengan hanya 28,6% yang memahami manfaat tersebut. Data dari Siswantoro & Nurhayati (2021) menunjukkan bahwa penyaluran zakat secara langsung dari muzakki ke mustahik masih mencapai 40%, padahal membayar melalui LAZ dianggap lebih transparan dan tepat sasaran dalam pendistribusiannya. Selain itu,

survei Utami & Akmal (2022) menemukan bahwa mayoritas muzakki belum memahami standar operasional, regulasi, dan peran LAZ sebagai pengelola zakat yang profesional dan amanah.

Dalam konteks realisasi zakat di Indonesia yang masih jauh dari potensi maksimalnya, peran penting umat Islam sebagai muzaki sangat krusial. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang zakat, rendahnya kesadaran untuk melaksanakan kewajiban zakat, dan minimnya sosialisasi serta edukasi tentang zakat merupakan faktor utama penyebabnya. Hal tersebut akan berdampak pada perekonomian negara salah satunya adalah kemiskinan (Karmanto, Mahri, & Nurasyiah, 2021). Untuk mengatasi masalah ini, umat Islam perlu aktif dalam meningkatkan pengetahuan tentang zakat, berpartisipasi dalam kampanye kesadaran, dan mendukung upaya edukasi agar lebih banyak masyarakat yang memahami dan melaksanakan kewajiban zakat dengan benar (Rahman, Fadhil & Siti Nurjanah, 2023).

Berdasarkan permasalahan tersebut, teori yang mendasari penelitian ini adalah teori perilaku konsumen. Perilaku konsumen yang mempengaruhi keputusan meliputi faktor eksternal dan internal, salah satunya adalah faktor psikologis yang termasuk dalam faktor internal (Schiffman & Kanuk, 2010). Faktor psikologis yang mempengaruhi perilaku konsumen untuk membeli terdiri dari empat faktor yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan, serta keyakinan atau sikap (Kotler & Keller, 2016). Faktor eksternal yang mempengaruhi minat beli konsumen yaitu stimulus pemasaran.

Disisi lain, peran aktivitas *fundraising* dan kualitas pelayanan lembaga amil zakat masih belum optimal dalam membangkitkan minat muzakki untuk membayar zakat. Nurzaman (2020) menyoroti perlunya perencanaan sistematis dalam aktivitas *fundraising* lembaga zakat, dengan menggunakan strategi digital marketing dan media sosial untuk mencapai basis muzakki yang lebih luas. Saat ini, kegiatan penggalangan dana zakat dinilai belum efektif dalam meningkatkan minat berzakat di kalangan masyarakat. Sementara itu, Tho'in & Umam (2020) menunjukkan bahwa kualitas dan kapabilitas SDM pengelola zakat yang belum memadai berdampak negatif pada kualitas pelayanan lembaga zakat. Hal ini menjadi salah satu penyebab rendahnya kepercayaan dan minat muzakki untuk

berzakat. Fianti (2021) menambahkan bahwa diperlukan terobosan dan inovasi dalam pelayanan zakat, seperti digitalisasi, penerapan sistem one gate, dan program donor care, agar lembaga zakat mampu memberikan layanan prima dan menjaga keterlibatan muzakki secara berkelanjutan dalam menunaikan zakat. Terobosan ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas lembaga zakat dalam menarik minat dan kepercayaan muzakki, serta menjaga keterlibatan mereka dalam kewajiban berzakat.

Lebih jauh, Jawa Barat sebagai salah satu provinsi dengan potensi zakat yang menonjol, mencapai Rp 25,6 triliun pada tahun 2023, setara dengan 8,2% dari potensi zakat nasional, menurut Badan Amil Zakat Nasional (2023). Keunggulan ini terkait dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di Indonesia, mencapai 22,95 juta jiwa atau 97,77% dari total penduduk Jawa Barat. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Jawa Barat (2023) melaporkan potensi zakat pada tahun yang sama sebesar Rp 4,2 triliun, dihitung dari indikator-indikator seperti jumlah penduduk Muslim, pendapatan rata-rata, dan nisab zakat mal. Pembagian potensi zakat tersebut menurut jenisnya, yakni zakat fitrah sebesar Rp 1,2 triliun, zakat mal sebesar Rp 2,9 triliun, dan infak serta sedekah sebesar Rp 0,1 triliun. Zakat fitrah dihitung dari jumlah penduduk Muslim dengan besaran zakat fitrah per individu sebesar Rp 32.500. Sementara zakat mal dihitung berdasarkan jumlah penduduk Muslim, pendapatan rata-rata, dan nisab zakat mal 2,5%. Potensi infak dan sedekah diestimasi dari asumsi bahwa setiap individu Muslim menyisihkan 2,5% dari pendapatannya. Namun data yang sama mengungkapkan bahwa realisasi zakat, infak, dan sedekah (ZIS) hanya mencapai Rp 3,2 triliun. Rincian realisasi ZIS tersebut adalah zakat fitrah sebesar Rp 1,2 triliun, zakat mal sebesar Rp 1,9 triliun, dan infak serta sedekah sebesar Rp 0,1 triliun. Walaupun realisasi zakat fitrah dan zakat mal mengalami peningkatan masing-masing sebesar 10% dan 15% dari tahun sebelumnya.

Menariknya, Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat (2023) Kabupaten Sumedang mencatat pertumbuhan ekonomi yang mengesankan, mencapai 5,01% pada 2023, melebihi rata-rata pertumbuhan ekonomi provinsi sebesar 4,57%. Pertumbuhan ekonomi yang signifikan ini

memperkuat potensi Kabupaten Sumedang dalam penghimpunan dan pengelolaan zakat.

Hal ini didukung oleh Laporan tahunan BAZNAS Kabupaten Sumedang (2023) yang memperkirakan potensi zakat pada tahun 2023 sebesar Rp 567,84 miliar. Namun dalam realisasinya, capaian pengumpulan zakat pada tahun ini hanya sebesar Rp37,3 miliar. Jumlah ini hanya mencapai sekitar 6,57% dari potensi zakat di Kabupaten Sumedang yang diperkirakan.

Terlebih lagi, belum optimalnya strategi *fundraising* BAZNAS Kabupaten Sumedang dalam menarik muzakki dapat diatribusikan pada keterbatasan dan kurangnya aktivitas dalam kegiatan penggalangan dana zakat. Data BAZNAS Kabupaten Sumedang (2023) menunjukkan bahwa upaya pengumpulan dana zakat terbatas pada kegiatan rutin tertentu, seperti Gebyar Zakat Sumedang yang hanya diselenggarakan di Alun-Alun Sumedang, pemasangan kotak amal di tempat-tempat umum, dan penggalangan dana *door to door* yang dilakukan oleh sejumlah kecil orang, sehingga cakupannya terbatas.

Selanjutnya, rendahnya tingkat kepercayaan dan loyalitas muzakki di Kabupaten Sumedang menjadi tantangan serius. Hasil survei yang dilakukan oleh Baznas Kabupaten Sumedang mencatat bahwa tingkat kepercayaan muzakki terhadap BAZNAS masih rendah, sekitar 50%. Hal ini diperkuat oleh tanggapan responden yang menyatakan kepercayaan mereka terhadap kemampuan BAZNAS dalam menyalurkan zakat secara tepat sasaran dan transparan. Selain itu, tingkat loyalitas muzakki di Kabupaten Sumedang juga menunjukkan angka yang rendah, yaitu sekitar 40%, seperti yang tercermin dari tanggapan responden yang tidak menjanjikan untuk menyalurkan zakatnya melalui BAZNAS di tahun berikutnya. Perlu adanya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan strategi *fundraising* dan memperbaiki persepsi serta kepercayaan muzakki terhadap BAZNAS Kabupaten Sumedang agar dapat mencapai tingkat kepercayaan dan loyalitas yang lebih tinggi. (Baznas Kabupaten Sumedang, 2022).

Dari penelitian yang dilakukan oleh Maulana (2020) ditemukan bahwa potensi zakat yang tinggi, kegiatan penggalangan dana yang aktif, dan persepsi positif masyarakat terhadap BAZNAS adalah faktor-faktor yang mempengaruhi capaian pengumpulan zakat di Kabupaten Sumedang. Namun, penelitian Rahman

(2021) menyimpulkan bahwa kegiatan penggalangan dana zakat melalui media sosial di Kabupaten Sumedang belum efektif. Faktor-faktor seperti kurangnya sosialisasi dan edukasi, kurangnya variasi konten, dan kurangnya pengawasan menjadi hambatan utama dalam mencapai efektivitas tersebut. Ridwan (2022) menegaskan bahwa transparansi dan akuntabilitas pengelolaan zakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki di Kabupaten Sumedang. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa capaian pengumpulan zakat di Kabupaten Sumedang masih rendah. Faktor-faktor seperti minimnya kegiatan penggalangan dana zakat melalui media sosial, rendahnya tingkat kepercayaan muzakki terhadap BAZNAS, serta kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan zakat menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas pengumpulan zakat di wilayah tersebut.

Dalam konteks keputusan muzakki untuk membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Sumedang, religiositas dianggap sebagai variabel laten eksogen yang mempengaruhi secara langsung keputusan tersebut. Religiositas individu, yang tercermin dalam kedalaman keyakinan dan praktik keagamaannya, dapat menjadi faktor yang mendorong atau menghambat partisipasi dalam pembayaran zakat. Individu dengan tingkat religiositas yang tinggi mungkin cenderung memiliki komitmen yang lebih kuat untuk menunaikan kewajiban zakat sebagai bagian integral dari praktik keagamaan mereka. Sebaliknya, individu dengan tingkat religiositas yang rendah mungkin kurang termotivasi untuk membayar zakat dengan sukarela atau konsisten.

Selain itu, tingkat pendapatan dianggap sebagai variabel moderator yang memengaruhi hubungan antara religiositas dan keputusan muzakki untuk membayar zakat. Meskipun religiositas dapat menjadi dorongan utama dalam pembayaran zakat, tingkat pendapatan juga dapat memoderasi pengaruh tersebut. Individu dengan tingkat pendapatan yang lebih tinggi cenderung memiliki kemampuan finansial yang lebih besar untuk membayar zakat dalam jumlah yang lebih besar pula. Sehingga, tingkat pendapatan yang tinggi dapat memperkuat pengaruh positif religiositas terhadap keputusan membayar zakat. Di sisi lain, individu dengan tingkat pendapatan yang rendah mungkin membutuhkan lebih

banyak dukungan finansial atau edukasi tentang pentingnya zakat, meskipun mereka memiliki tingkat religiositas yang tinggi.

Dengan demikian, dalam merancang strategi fundraising dan meningkatkan kualitas pelayanan BAZNAS, perlu mempertimbangkan peran tingkat pendapatan sebagai moderator antara religiositas dan keputusan muzakki untuk membayar zakat. Melalui pendekatan yang memahami interaksi antara faktor-faktor ini, BAZNAS Kabupaten Sumedang dapat menyesuaikan strategi komunikasi dan edukasi untuk lebih efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membayar zakat dan memperkuat komitmen keagamaan mereka.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **Peran Aktivitas Fundraising, Kualitas Pelayanan, dan Religiositas terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat melalui BAZNAS Kabupaten Sumedang**. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis peran aktivitas *fundraising* BAZNAS dan kualitas pelayanannya terhadap keputusan muzakki untuk membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Sumedang. Aktivitas *fundraising* dan kualitas pelayanan dipilih sebagai tantangan utama yang perlu ditangani untuk meningkatkan efektivitas pengumpulan zakat. Sedangkan keputusan muzakki untuk membayar zakat melalui BAZNAS mencerminkan capaian pengumpulan zakat di daerah tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang tepat kepada BAZNAS Kabupaten Sumedang untuk meningkatkan capaian pengumpulan zakat di daerah tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Rendahnya realisasi pembayaran zakat dibandingkan dengan potensinya di Indonesia. (Yusuf & Fitria, 2021)
2. Minimnya pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang kewajiban membayar zakat. (Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2018)
3. Belum optimalnya strategi *fundraising* lembaga zakat. (Nurzaman, 2020)
4. Rendahnya kualitas SDM dan layanan lembaga zakat. (Tho'in & Umam, 2020)

Denis Delisa, 2024

PERAN AKTIVITAS FUNDRAISING, KUALITAS PELAYANAN DAN RELIGIOSITAS TERHADAP KEPUTUSAN MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT DI BAZNAS KABUPATEN SUMEDANG
Univeritas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5. Realisasi zakat melalui lembaga resmi masih rendah. (Siswantoro & Nurhayati (2021))
6. Inovasi dan optimalisasi strategi *fundraising* BAZNAS masih kurang Nurzaman (2020)
7. Kurangnya terobosan dalam meningkatkan kualitas pelayanan lembaga zakat Fianti (2021)
8. Tingkat Pembayaran Zakat yang Rendah di Jawa Barat (Badan Amil Zakat Nasional, 2023)
9. Capaian pengumpulan zakat masih sangat rendah dibandingkan potensinya. Laporan tahunan BAZNAS Kabupaten Sumedang (2023)
10. Kegiatan penggalangan dana zakat yang masih terbatas dan kurang optimal (BAZNAS Kabupaten Sumedang, 2023).
11. Rendahnya tingkat kepercayaan muzakki terhadap BAZNAS Kabupaten Sumedang. (BAZNAS Kabupaten Sumedang, 2023)
12. Loyalitas muzakki dalam membayar zakat melalui BAZNAS yang masih rendah. (BAZNAS Kabupaten Sumedang, 2023)
13. Kurang Efektifnya Kegiatan Penggalangan Dana Zakat Melalui Media Sosial di Kabupaten Sumedang (Rahman ,2021)
14. Kurangnya Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pengelolaan Zakat di Kabupaten Sumedang (Ridwan, 2022)

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana gambaran Aktivitas *fundraising*, Kualitas pelayanan dan Keputusan muzakki dalam membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Sumedang?
2. Bagaimana peran aktivitas *fundraising* terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Sumedang?
3. Bagaimana peran kualitas pelayanan BAZNAS terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Sumedang?
4. Bagaimana peran religiositas muzakki terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Sumedang?

5. Bagaimana tingkat pendapatan memoderasi aktivitas *fundraising* terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Sumedang?
6. Bagaimana tingkat pendapatan memoderasi kualitas pelayanan terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Sumedang?
7. Bagaimana tingkat pendapatan memoderasi religiositas terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Sumedang?

1.4 Tujuan Penelitian

1) Tujuan Umum Penelitian:

Menganalisis dan memahami hubungan antara aktivitas *fundraising*, kualitas pelayanan BAZNAS Kabupaten Sumedang, dan keputusan muzakki dalam membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Sumedang.

2) Tujuan Khusus Penelitian:

- a) Menjelaskan gambaran aktivitas *fundraising* di BAZNAS Kabupaten Sumedang.
- b) Menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kabupaten Sumedang.
- c) Mengetahui peran aktivitas *fundraising* terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Sumedang.
- d) Mengidentifikasi peran kualitas pelayanan BAZNAS terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Sumedang.
- e) Mengetahui bagaimana religiositas mempengaruhi keputusan muzakki dalam membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Sumedang.
- f) Menilai seberapa besar pengaruh secara simultan dari aktivitas *fundraising*, kualitas pelayanan, dan religiositas BAZNAS terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Sumedang.
- g) Mengetahui peran tingkat pendapatan sebagai moderator pada aktivitas *fundraising*, kualitas pelayanan, dan religiositas terhadap

keputusan muzaki dalam membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Sumedang.

- h) Menentukan faktor antara kualitas pelayanan dan aktivitas *fundraising* BAZNAS yang memiliki pengaruh dominan terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Sumedang.

1.5 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis
 - a) Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap literatur mengenai aktivitas *fundraising* dalam konteks lembaga pengelola zakat, serta membantu memahami hubungan antara *fundraising* dan keputusan muzakki.
 - b) Penelitian ini dapat mengembangkan pemahaman konsep kualitas pelayanan dalam konteks lembaga pengelola zakat, memberikan wawasan baru terkait faktor-faktor yang mempengaruhi muzakki dalam pembayaran zakat.
 - c) Dengan menganalisis pengaruh simultan dari aktivitas *fundraising* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan muzakki, penelitian ini dapat menyumbangkan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika kompleks yang terlibat dalam pengumpulan zakat.
 - d) Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap metode penelitian di bidang zakat dan *fundraising*, mungkin memberikan panduan bagi penelitian lanjutan dalam domain ini.
- 2) Manfaat Praktik
 - a) Dengan memahami gambaran aktivitas *fundraising*, BAZNAS Kabupaten Sumedang dapat meningkatkan strategi penggalangan dana secara efektif untuk mendukung program-program kemanusiaan dan sosial.
 - b) Evaluasi kualitas pelayanan membantu BAZNAS Kabupaten Sumedang untuk meningkatkan layanan kepada muzakki, sehingga

muzakki merasa lebih terlayani dan mungkin lebih termotivasi untuk membayar zakat dengan sukarela.

- c) Dengan memahami peran aktivitas *fundraising* dan kualitas pelayanan, BAZNAS Kabupaten Sumedang dapat memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan muzakki. Hal ini dapat membantu dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan tingkat kepatuhan membayar zakat.