

Diterima: 1 Mei 2025 Direvisi: 7 Juni 2025 Disetujui: 8 Juni 2025 Dipublikasi: 10 Juni 2025

KEMUDAHAN DAN FASILITAS LAYANAN ZAKAT DAMPAKNYA PADA KEPUTUSAN MEMBAYAR ZAKAT

Mutia Choirunisa^{1)*}, Muhammad Saleh²⁾, Nur Hamidah³⁾

¹²³Universitas Islam Nusantara Al-Azhaar Lubuklinggau

Email Korespondensi^{1)*}: mutiachoirunisa519@gmail.com

Email²⁾ : saleh1981@gmail.com

Email³⁾ : hamidah@gmail.com

Abstrak

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan melakukan analisis mengenai pengaruh kemudahan dan fasilitas layanan terhadap keputusan membayar zakat. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat di Kota Lubuk Linggau yang melakukan pembayaran zakat di Baznas Kota Lubuk Linggau. Sampel diambil mengacu pada teori Frankel & Wallen, dimana 100 orang sudah mewakili seluruh populasi dalam penelitian deskriptif. Teknik analisis menggunakan aplikasi SEM PLS dengan pengujian analisis outer model meliputi uji validitas dan reliabilitas dan inner model meliputi uji R Square dan F Square, Kemudian uji hipotesis dengan kondisi jika nilai T Statistik > 1.96 atau P value < 0.05 maka hipotesis diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh terhadap keputusan membayar zakat dan variabel fasilitas layanan memiliki pengaruh terhadap keputusan membayar zakat. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap keputusan membayar zakat.

Kata Kunci: Kemudahan, Fasilitas Layanan, Keputusan Membayar Zakat

CONVENIENCE AND FACILITIES OF ZAKAT SERVICES IMPACT ON THE DECISION TO PAY ZAKAT

Abstract

This study aimed to determine and analyze the effect of convenience and service facilities on the decision to pay zakat. The population in this study were all people in Lubuk Linggau City who paid zakat at Baznas Lubuk Linggau City. The sample was taken according to Frankel & Wallen's theory, where 100 people already represented the entire population in descriptive research. The analysis technique uses the SEM PLS application by testing the outer model analysis including validity and reliability tests and inner models including the R Square and F Square tests, then testing the hypothesis with the condition that if the T Statistic value > 1.96 or P value < 0.05 then the hypothesis is accepted. The results showed that the convenience variable influences the decision to pay zakat and the service facility variable influences the decision to pay zakat. Based on this, it can be concluded that the variables of convenience and facilities influence the decision to pay zakat.

Keywords: Convenience, Service Facilities, Decision to Pay Zakat

PENDAHULUAN

Sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar dan masuk dalam daftar 10 negara dengan perekonomian terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi untuk maju dalam segala aspek, salah satunya dalam bidang zakat. Zakat merupakan salah satu instrumen penting dalam Islam yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesejahteraan mustahik dan mengentaskan kemiskinan. Sebagai bagian dari sistem keuangan sosial Islam, zakat tidak hanya berfungsi sebagai kewajiban ibadah bagi umat Muslim, tetapi juga sebagai mekanisme distribusi kekayaan yang dapat memperbaiki ketimpangan ekonomi dan meningkatkan taraf hidup mustahik. Jika dikelola dengan baik, zakat dapat menjadi solusi

nyata dalam menekan angka kemiskinan dan mendorong pembangunan ekonomi yang lebih inklusif (Zaenal et al., 2024).

Awal tahun 2025 menjadi tahun pertama Indonesia menjalani visi besarnya yang dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2025-2045 untuk mencapai Indonesia Emas 2045. Pencapaian visi tersebut ditandai dengan dengan kemajuan di berbagai sektor, seperti sektor ekonomi, pendidikan, dan kesejahteraan sosial. Zakat sebagai instrumen kemakmuran dan kesejahteraan sosial, sudah selayaknya jadi salah satu elemen penting yang turut serta dalam mencapai visi RPJPN. Maka dalam upaya mengawal, mendukung dan mengoptimalkan pencapaian visi RPJPN, perlu disusun sebuah dokumen rencana dan pengembangan jangka panjang penyelenggaraan zakat kedepan berupa Peta Jalan Zakat 2045. Mengingat BAZNAS sebagai lembaga yang berwenang dalam mengelola zakat secara nasional meliputi fungsi perencanaan, pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka BAZNAS Bersama Kementerian Agama selaku supervisor pengelola zakat perlu melakukan kajian teknokratik perencanaan pengelolaan zakat jangka panjang dalam upaya merumuskan dan menyusun strategi pengelolaan zakat yang lebih baik (Achmad et al., 2025). Selama tahun 2023 pengumpulan zakat melalui Baznas dan LAZ di Indonesia dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Pengumpulan Zakat di Indonesia Tahun 2023

No	Jenis Pengelola Zakat	Lembaga Pengola Zakat	Jumlah Pengumpulan	
			2022	2023
1	BAZNAS Nasional	1	633.868.137.321	517.433.666.019
2	BAZNAS Provinsi	34	721.158.129.685	427.783.823.348
3	BAZNAS Kab / Kota	514	1.761.464.987.373	1.134.008.954.959
4	LAZ Nasional	36	3.344.534.055.159	3.100.969.158.888
5	LAZ Provinsi	33	277.605.406.294	272.064.015.261
6	LAZ Kab / Kota	60	144.587.951.632	106.638.758.815
7	ZIS – DSKL		15.592.436.811.208	9.145.346.435.830
	Total	678	22.476.655.478.672	14.704.243.813.130

Sumber: Badan Amil Zakat Nasional (2025)

Tabel 1 menunjukkan pengumpulan data zakat selama tahun 2022 lebih dari Rp 22 triliun, kemudian selama tahun 2023 pada semester I pencapaian dana zakat lebih dari Rp 14 triliun. Dana zakat tersebut meliputi zakat mal dan zakat fitrah. Sementara untuk dana sosial keagamaan lainnya (DSKL) adalah dana umat islam diluar zakat, infak / sedekah dan wakaf sebagaimana yang diatur dalam regulasi formal Indonesia.

Lebih lanjut sehubungan dengan dana zakat di atas dapat diuraikan berdasarkan jenis dana zakat sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2
Pengumpulan ZIS Nasional Berdasarkan Jenis Dana

No	Jenis Dana	Jumlah Pengumpulan	
		2022	2023
1	Zakat Maal	3.776.836.909.627	2.122.166.250.983
2	Zakat Fitrah	204.192.447.248	194.157.547.297
3	Infak / Sedekah	2.363.656.435.622	1.276.400.932.038
4	DSKL	538.532.874.967	1.966.173.646.982
5	ZIS – DSKL	15.592.436.811.208	9.145.346.435.830
	Total	22.476.655.478.672	14.704.243.813.130

Sumber: Badan Amil Zakat Nasional (2025)

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa selama tahun 2022 pengumpulan zakat maal melebihi Rp 3 triliun sementara di tahun 2023 triwulan I pengumpulan zakat maal melebihi Rp 2 triliun. Kemudian untuk zakat fitrah selama tahun 2022 berhasil dikumpulkan melebihi dari Rp 204 miliar sementara di tahun 2023 triwulan I zakat fitrah berhasil dikumpulkan melebihi Rp 194 miliar. Kondisi ini menunjukkan adanya trend peningkatan pertumbuhan penerimaan zakat secara nasional yang berarti bahwa ini merupakan sinyal bahwa kinerja Lembaga zakat yang ada di Indonesia terus membaik yang diikuti dengan makin banyaknya Masyarakat yang menyalurkan zakatnya ke Lembaga-lembaga resmi.

Berbagai macam faktor yang mempengaruhi Masyarakat dalam mengambil keputusan untuk membayarkan zakatnya kepada Lembaga resmi seperti Baznas diantaranya (Adinda & Amalia, 2021) menjelaskan bahwa keputusan membayar zakat dipengaruhi oleh kemudahan, kemanfaatan dan kepercayaan. (Pusparini & Zahroh, 2023) mengemukakan bahwa keputusan membayar zakat di lembaga zakat dipengaruhi oleh kepercayaan, promosi, mouth of mout dan kualitas layanan. (Hamzah et al., 2023) menjelaskan bahwa keputusan membayar zakat dipengaruhi oleh kemudahan, persepsi manfaat, sikap dan niat.

Kemudahan berhubungan dengan seberapa mudah mengakses dalam hal kemudahan seseorang muslim mudah untuk mengakses sistem pembayaran zakat. Semakin banyak pengguna merasa sebuah sistem mudah digunakan, semakin tinggi keinginan mereka untuk melakukannya. Kemudahan pembayaran zakat bisa juga termasuk kedalam aspek ketersediaan teknologi, karena metode pembayaran yang terus berkembang lewat teknologi keuangan dalam bentuk transaksi non tunai (cashless) sehingga memudahkan muzakki untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar zakat (Prasetyo & Muchtasib, 2022). Lebih lanjut (Astuti & Prijanto, 2021) mengemukakan kemudahan terhadap layanan zakat menyebabkan seorang berminat untuk menggunakan layanan zakat tersebut karena hal tersebut memenuhi harapannya terkait kemudahan bertransaksi.

Selain kemudahan faktor lain yang mempengaruhi seorang muslim membayar zakat adalah ketersediaan fasilitas layanan zakat. Penyediaan fasilitas yang mempermudah pembayaran zakat bagi muzaki (donatur) akan meningkatkan keinginan muzakki untuk melakukan kewajibannya dalam membayar zakat ke Lembaga zakat (BAZNAS). BAZNAS memberikan fasilitas layanan pembayaran zakat melalui berbagai kemudahan kanal pembayaran, termasuk layanan perbankan, layanan langsung, dan layanan digital (Maryunia et al., 2024). Menurut (Septieva & Miftah, 2022) fasilitas layanan berupa teknologi untuk layanan sosial sangat penting bagi suatu lembaga karena dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat memenuhi kebutuhan ataupun kewajiban mereka dalam hal ini memenuhi kewajibannya dalam membayar zakat. Salah satu fasilitas layanan pembayaran zakat yaitu Kantor Baznas Pusat telah bekerja sama dengan Go-Pay dan juga Link Aja sebagai penyalur zakat, Infaq dan Sedekah dari masyarakat dengan tetap menjunjung nilai keamanan, kepercayaan dan syariahnya.

Penelitian ini dilaksanakan di Baznas Kota Lubuklinggau, berbagai kemudahan telah diberikan oleh Baznas dalam membantu masyarakat membayar zakat. BAZNAS memberikan kemudahan kepada Muzaki (donatur) untuk menunaikan zakat, infak dan sedekah (ZIS) melalui berbagai kemudahan kanal pembayaran baik layanan perbankan, layanan langsung maupun layanan digital. Pada layanan perbankan, BAZNAS bekerjasama dengan mitra perbankan dalam menyediakan berbagai fasilitas pembayaran zakat, infak, dan sedekah melalui transfer rekening, ATM dan Mobile Banking / SMS Banking. Layanan langsung dengan menemui amil zakat juga menjadi salah satu pilihan bagi donatur. BAZNAS hadir di beberapa lokasi untuk melayani pembayaran zakat, infak, sedekah baik berupa cash maupun

non-cash. Layanan digital melalui: 1) BAZNAS Platform dengan mengusung layanan di platform internal, BAZNAS memberikan kemudahan bagi donatur untuk menunaikan zakat, infak, dan sedekahnya melalui halaman website; 2) Commercial Platform dimana BAZNAS juga turut hadir di berbagai layanan transaksi online yang tengah dibutuhkan masyarakat dengan bekerjasama melalui E-Commerce atau layanan aplikasi online lainnya; 3) Non-Commercial Platform yaitu dengan situs galang dana online (crowdfunding) yang kini banyak bermunculan di Indonesia, BAZNAS pun bekerjasama dengan berbagai mitra platform crowdfunding untuk menjadi sarana pembayaran zakat, infak dan sedekah; 4) Social Media Platform dimana media sosial juga menjadi sarana edukasi dan informasi layanan zakat, infak, sedekah BAZNAS kepada donatur dan lain sebagainya. Kemudian sehubungan dengan fasilitas yang telah disediakan BAZNAS dalam membantu masyarakat menyalurkan zakat, infak dan sedekahnya adalah kalkulator zakat, rekening zakat, channel pembayaran dan jemput zakat. Namun permasalahan yang dihadapi bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan-layanan yang telah disediakan oleh BAZNAS tersebut karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh BAZNAS.

Berbagai penelitian yang berhubungan dengan pengaruh kemudahan dan fasilitas layanan terhadap keputusan membayar zakat, diantaranya (Habibah & Nurafini, 2024), (Rodiah & Melati, 2020) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kemudahan memiliki pengaruh terhadap keputusan membayar zakat. (Darmawan & Arafah, 2020) dan (Maryunia et al., 2024) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas layanan memiliki pengaruh terhadap keputusan membayar zakat.

Pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah apakah kemudahan dan fasilitas layanan berpengaruh terhadap keputusan membayar zakat? Berdasarkan permasalahan tersebut tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan dan fasilitas layanan terhadap keputusan membayar zakat.

METODOLOGI

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dikarenakan ingin meneliti pada populasi dan sampel, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dengan analisis menggunakan uji statistik guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilaksanakan pada Baznas di Kota Lubuk Linggau. Berdasarkan hal tersebut maka populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua muzakki yang melakukan pembayaran zakat di Baznas Kota Lubuk Linggau. Penentuan jumlah sampel sebanyak 100 orang, hal ini sesuai dengan teori Frankel & Wallen, dimana 100 orang sudah mewakili seluruh populasi dalam penelitian deskriptif. Adapun teknik samplingnya menggunakan accidental sampling yaitu muzakki yang tidak sengaja bertemu di Kantor Baznas Lubuk Linggau.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner sebagai instrumen penelitian kepada responden terpilih yang berhubungan dengan kemudahan, fasilitas layanan dan keputusan membayar zakat.

Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan variabel eksogen dan variabel endogen yang masing-masing diuraikan sebagai berikut:

1. Kemudahan

Kemudahan adalah keadaan atau situasi mampu melakukan sesuatu dengan cepat, mudah, dan tanpa kesulitan yang besar. Dalam konteks pembayaran zakat, kemudahan mengacu pada seberapa mudah seseorang dapat melakukan pembayaran zakatnya ke lembaga zakat baik secara tunai maupun non tunai (Hayya et al., 2024).

2. Fasilitas Layanan

Fasilitas layanan merupakan sumber daya fisik dan non fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen, dalam penelitian ini fasilitas fisik dan non fisik yang disediakan oleh Baznas untuk memudahkan muzakki dalam memenuhi kewajiban zakatnya sehingga muzakki berkeinginan untuk mengambil keputusan membayar zakatnya di lembaga resmi zakat dalam hal ini Baznas (Tjiptono, 2018)

3. Keputusan

Keputusan merupakan perilaku yang memperlihatkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi serta menghabiskan produk dan jasa yang diharapkan akan memuaskan kebutuhan atau keinginannya. Konsumen yang dimaksudkan pada penelitian ini adalah muzakki yang berarti setiap orang yang wajib membayar zakat setelah mencapai nisab dan haul, serta munfiq atau orang yang membayar infaq dan shadaqah secara sukarela (Kurniaputri et al., 2020)

Adapun operasional masing-masing dari variabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3

Tabel Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Keputusan Membayar Zakat (Y) (Marpaung et al., 2024)	Pemahaman dan Pengetahuan	1. Memahami kewajiban membayar zakat
		2. Tingkat Pengetahuan yang baik tentang kewajiban membayar zakat
	Kepercayaan	1. Kepercayaan Terhadap Lembaga pengelola zakat
		2. Pengelolaan dana zakat secara baik dan transparan
	Ketersediaan Aksesibilitas	1. Kemudahan dalam pembayaran zakat
Kualitas Pelayanan	2. Fasilitas pembayaran yang memadai	
Kemudahan	Kemudahan bertransaksi	1. Kualitas pelayanan yang baik
		2. Akurasi dan keramahan staff
	Faktor Ekonomi	1. Kondisi ekonomi yang stabil
Kemudahan dalam mempelajari	Religiulitas	2. Penghasilan melebihi nishab
		1. Tingkat keimanan
Jelas dan mudah dimengerti	Kemudahan dalam mempelajari	2. Kewajiban agama
		1. Kemudahan dalam membayar zakat
Jelas dan mudah dimengerti	Kemudahan dalam mempelajari	2. Pembayaran zakat dapat dilakukan secara online
		1. Adanya kemudahan dalam perhitungan zakat
Jelas dan mudah dimengerti	Jelas dan mudah dimengerti	2. Mudah untuk mempelajari pembayaran zakat secara online
		1. Terdapat petunjuk pembayaran zakat secara jelas
Jelas dan mudah dimengerti	Jelas dan mudah dimengerti	2. Langkah dan prosedur pembayaran zakat mudah dimengerti

Variabel	Dimensi	Indikator
Fasilitas layanan (Tjiptono, 2018)	Kondisi Fasilitas	1. Fasilitas dalam kondisi baik 2. Fasilitas dapat mendukung semua kebutuhan
	Kelengkapan	1. Fasilitas tersedia secara lengkap 2. Fasilitas yang disediakan memberikan kenyamanan
	Desain Interior	1. Desain interior disusun memudahkan pekerjaan 2. Ruangan di desain sehingga dapat digunakan secara maksimal
	Desain Ekterior	1. Kantor didukung dengan tempat parkir yang luas 2. Tampilan Gedung memiliki ciri khas tertentu

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan software smartPLS guna menjelaskan pengaruh masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen. Adapun tahapan-tahapan analisisnya meliputi:

1. Analisis Outer Model

Outer model digunakan guna memastikan bahwa instrumen yang digunakan sudah layak dijadikan pengukuran (valid / reliabel). Pengujian outer model ini menggunakan:

- a. Convergent validity dengan melihat nilai cross loading pada variabel laten dengan indikatornya yang dibandingkan dengan nilai yang diharapkan sebesar 0.7, dengan ketentuan bila nilai cross loading > 0.7 maka semua indikator variabel laten tersebut dinyatakan valid.
- b. Conbach's alpha dengan melihat nilai cronbach's alpha yang dibandingkan dengan nilai yang diharapkan 0.6, dengan ketentuan bahwa jika nilai tersebut lebih besar dari 0.6 maka diperoleh nilai reliabilitas yang tinggi.

2. Analisis Inner Model

Inner model digunakan guna menguji hubungan antar variabel eksogen dan endogen melalui penilaian:

- a. R Square yang merupakan penilaian terhadap hubungan variabel eksogen dengan endogen dengan ketentuan yaitu nilai 0.67 menunjukkan hubungan yang tinggi, nilai 0.33 menunjukkan hubungan yang moderat dan nilai 0.19 menunjukkan hubungan yang lemah.
- b. F Square merupakan penilaian atas pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dengan ketentuan yaitu nilai 0.02 menunjukkan pengaruh yang kecil, nilai 0,15 menunjukkan pengaruh yang moderat dan nilai 0.35 menunjukkan pengaruh yang besar.

3. Uji Hipotesis

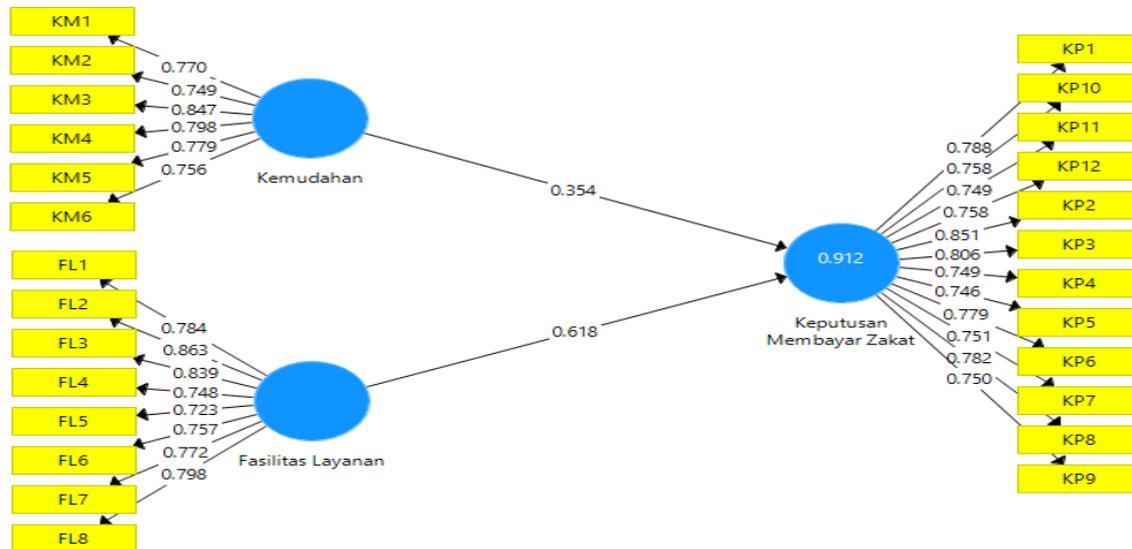
Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai p value dan nilai T statistik, jika p value < 0.05 dan nilai T statistik > 1.96 maka hipotesis diterima yang berarti variabel eksogen memiliki pengaruh terhadap variabel endogen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Langkah awal yang dilakukan dalam hasil penelitian adalah melakukan analisis outer model dimana dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas menggunakan convergent validity dan cronbach's alpha. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil uji validitas menggunakan convergent validity sebagaimana yang ditunjukkan dalam gambar 1.

Gambar 1
Hasil Uji Validitas



Sumber: Penelitian lapangan data di olah, 2025

Berdasarkan Gambar 1 diketahui bahwa pada pengujian convergent validity diperoleh nilai outer loading untuk semua variabel penelitian meliputi variabel kemudahan, variabel fasilitas layanan dan variabel keputusan membayar zakat lebih besar dari 0.7 yang berarti bahwa semua pernyataan pada indikator semua variabel tersebut dinyatakan valid.

Untuk mengetahui secara jelas hasil pengujian convergent validity di atas, masing-masing diuraikan pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Kemudahan

No	Pernyataan	Outer Loading	Keterangan
1	Saya merasa mudah dalam membayar zakat di Baznas Kota Lubuk Linggau	0.770	Valid
2	Pembayaran zakat di Baznaz Kota Lubuk Linggau dapat dilakukan secara online	0.749	Valid
3	Saya merasa mudah dalam melakukan perhitungan zakat yang harus dibayarkan karena disediakan perhitungannya oleh Baznas Kota Lubuk Linggau	0.847	Valid
4	Saya merasa mudah untuk mempelajari pembayaran zakat secara online	0.798	Valid
5	Terdapat petunjuk pembayaran yang jelas di Baznas Kota Lubuk Linggau	0.779	Valid
6	Langkah dan prosedur pembayaran zakat di Baznas Kota Lubuk Linggau mudah dimengerti	0.756	Valid

Sumber: Penelitian lapangan data di olah (2025)

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa semua nilai outer loading pada semua pernyataan variabel kemudahan lebih besar dari 0.7 yang berarti bahwa semua pernyataan dalam indikator variabel kemudahan dinyatakan valid.

Sehubungan dengan uji validitas variabel fasilitas layanan dapat dilihat pada tabel 5 berikut.

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Fasilitas Layanan

No	Pernyataan	Outer Loading	Keterangan
1	Fasilitas layanan yang diberikan oleh Baznas Kota Lubuk Linggau dalam kondisi baik	0.784	Valid
2	Fasilitas layanan yang diberikan oleh Baznas Kota Lubuk Linggau dapat mendukung semua kebutuhan muzakki	0.863	Valid
3	Fasilitas layanan yang diberikan oleh Baznas Kota Lubuk Linggau tersedia secara lengkap	0.839	Valid
4	Fasilitas layanan yang diberikan oleh Baznas Kota Lubuk Linggau memberikan kenyamanan	0.748	Valid
5	Desain dan interior ruangan Baznas Kota Lubuk Linggau disusun dengan memudahkan pekerjaan para pegawainya	0.723	Valid
6	Ruangan Baznas Kota Lubuk Linggau di desain dengan baik sehingga dapat digunakan secara maksimal	0.757	Valid
7	Kantor Baznas Kota Lubuk Linggau didukung dengan tempat parkir yang luas	0.772	Valid
8	Tampilan gedung Baznas Kota Lubuk Linggau memiliki ciri khas tertentu	0.798	Valid

Sumber: Penelitian lapangan data di olah (2025)

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa semua nilai outer loading pada semua pernyataan variabel fasilitas layanan lebih besar dari 0.7 yang berarti bahwa semua pernyataan dalam indikator variabel fasilitas layanan dinyatakan valid.

Sehubungan dengan uji validitas variabel keputusan membayar zakat dapat dilihat pada tabel 6 berikut.

Tabel 6
Hasil Uji Validitas Keputusan Membayar Zakat

No	Pernyataan	Outer Loading	Keterangan
1	Saya memiliki pemahaman sehubungan dengan kewajiban membayar zakat	0.788	Valid
2	Saya memiliki tingkat pengetahuan yang baik tentang kewajiban membayar zakat	0.851	Valid
3	Saya percaya dengan lembaga pengelola zakat khususnya Baznas Kota Lubuk Linggau	0.806	Valid
4	Pengelolaan dana zakat di Baznas Kota Lubuk Linggau telah dilakukan secara baik dan transparan	0.749	Valid
5	Saya merasa mudah dalam membayar zakat di Baznas Kota Lubuk Linggau	0.746	Valid
6	Fasilitas layanan yang disediakan Baznas Kota Lubuk Linggau sudah memadai	0.779	Valid
7	Kualitas layanan yang diberikan oleh Baznas Kota Lubuk Linggau sudah baik	0.751	Valid
8	Baznas Kota Lubuk Linggau telah memiliki akurasi dan keramahan para stafnya	0.782	Valid
9	Kondisi ekonomi saya cukup stabil sehingga memiliki kemampuan untuk membayar zakat	0.750	Valid

No	Pernyataan	Outer Loading	Keterangan
10	Penghasilan yang saya terima telah melebihi nishab sehingga merasa wajib untuk membayar zakat	0.758	Valid
11	Kesadaran dalam membayar zakat menunjukkan tingkat keimanan seorang muslim	0.749	Valid
12	Membayar zakat merupakan kewajiban agama untuk umat muslim yang penghasilannya melebihi nishab	0.758	Valid

Sumber: Penelitian lapangan data di olah (2025)

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa semua nilai outer loading pada semua pernyataan variabel kesadaran membayar zakat lebih besar dari 0.7 yang berarti bahwa semua pernyataan dalam indikator variabel kesadaran membayar zakat dinyatakan valid.

Pengujian validitas selanjutnya menggunakan discriminant validity yang dapat dilihat dari nilai cross loading sebagaimana yang terlihat pada tabel 7.

Tabel 7

Uji Validitas Discriminant Validity

No	Indikator	Kemudahan	Fasilitas Layanan	Keputusan
1	KM1	0.770	0.664	0.719
2	KM2	0.749	0.698	0.668
3	KM3	0.847	0.784	0.767
4	KM4	0.798	0.761	0.783
5	KM5	0.779	0.707	0.719
6	KM6	0.756	0.721	0.684
7	FL1	0.699	0.784	0.702
8	FL2	0.846	0.863	0.801
9	FL3	0.790	0.839	0.793
10	FL4	0.694	0.748	0.716
11	FL5	0.732	0.723	0.697
12	FL6	0.632	0.757	0.714
13	FL7	0.693	0.772	0.735
14	FL8	0.711	0.798	0.780
15	KP1	0.770	0.803	0.788
16	KP2	0.766	0.846	0.851
17	KP3	0.716	0.702	0.806
18	KP4	0.796	0.835	0.749
19	KP5	0.773	0.788	0.746
20	KP6	0.675	0.717	0.779
21	KP7	0.700	0.741	0.751
22	KP8	0.698	0.643	0.782
23	KP9	0.701	0.693	0.750
24	KP10	0.698	0.653	0.758
25	KP11	0.682	0.642	0.749
26	KP12	0.700	0.698	0.758

Sumber: Penelitian lapangan data di olah, 2025

Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa semua nilai indikator variabel dalam penelitian ini memiliki nilai yang lebih tinggi dari setiap konstruk dibandingkan dengan indikator pada konstruk lainnya yang berarti bahwa pengujian *discriminant validity* dinyatakan baik.

Pengujian outer model berikutnya adalah pengujian reliabilitas menggunakan nilai cronbach's alpha, dimana hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8
Hasil Uji Reliabilitas Konstruk

No	Variabel	Cronbach's Alpha
1	Kemudahan	0.874
2	Fasilitas Layanan	0.911
3	Keputusan Membayar Zakat	0.939

Sumber: Penelitian lapangan data di olah, 2025

Mengacu pada Tabel 8 diketahui bahwa semua kontruk variabel penelitian ini yang meliputi variabel kemudahan, variabel fasilitas layanan dan variabel keputusan membayar zakat mempunyai nilai cronbach's alpha > 0.6 sehingga dapat diartikan bahwa semua konstruk tersebut dinyatakan reliabel.

Setelah pengujian outer model terpenuhi maka analisis data dapat dilanjutkan dengan pengujian inner model meliputi R square dan F square. Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil uji R square sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9
Hasil Uji R Square

Variabel	R Square	Adjusted R Square
Keputusan Membayar Zakat	0.912	0.910

Sumber: Penelitian lapangan data di olah, 2025

Mengacu pada Tabel 9 diketahui nilai R square variabel keputusan membayar zakat sebesar 0.912 yang memiliki arti bahwa variabel keputusan membayar zakat mampu dijelaskan oleh variabel kemudahan dan fasilitas layanan sebesar 91,2% sedangkan sisanya sebesar 8,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini seperti pengetahuan agama, pemahaman zakat dan lain sebagainya.

Adapun hasil pengolahan data untuk uji F square variabel kemudahan dan fasilitas layanan dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10
Hasil Uji F Square

No	Variabel	Keputusan Membayar Zakat
1	Kemudahan	0.211
2	Fasilitas Layanan	0.641

Sumber: Penelitian lapangan data di olah, 2025

Berdasarkan Tabel 10 diketahui nilai F square untuk variabel kemudahan sebesar 0.211 berada diantara kategori 0.15 – 0.35 yang berarti variabel kemudahan memiliki efek size (pengaruh) moderat terhadap variabel keputusan membayar zakat. Kemudian nilai F square untuk variabel fasilitas layanan sebesar 0.641 lebih besar dari kategori 0.35 yang berarti variabel fasilitas layanan memiliki efek size (pengaruh) besar terhadap keputusan membayar zakat.

Guna memastikan bahwa variabel variabel eksogen tidak terlalu berkorelasi satu sama lain, maka perlu dilakukan pengujian multikolinieritas dengan hasil sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11
Hasil Uji Multikolinieritas

No	Indikator Variabel Keputusan	VIF	Indikator Kemudahan	VIF	Indikator Fasilitas Layanan	VIF
1	KMZ1	3.131	K1	2.257	FL1	2.932
2	KMZ2	4.851	K2	2.300	FL2	4.319
3	KMZ3	3.523	K3	2.459	FL3	4.340
4	KMZ4	2.792	K4	2.092	FL4	2.235
5	KMZ5	3.618	K5	2.426	FL5	1.866
6	KMZ6	3.070	K6	2.329	FL6	3.826
7	KMZ7	3.349	-	-	FL7	3.918
8	KMZ8	4.048	-	-	FL8	2.478
9	KMZ9	2.791	-	-	-	-
10	KMZ10	3.307	-	-	-	-
11	KMZ11	2.301	-	-	-	-
12	KMZ12	2.408	-	-	-	-

Sumber: Penelitian lapangan data di olah, 2025

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa semua nilai indikator variabel keputusan membayar zakat, kemudahan dan fasilitas layanan lebih kecil dari 10 yang berarti bahwa pada indikator semua variabel tersebut terbebas dari multikolinieritas.

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel eksogen terhadap variabel endogen dapat dilihat pada tabel 12 berikut.

Tabel 12
Path Coefficient

Variabel	Original Sample	T Statistik	P Value
Kemudahan → Keputusan Membayar Zakat	0.354	4.138	0.000
Fasilitas Layanan → Keputusan Membayar Zakat	0.618	7.377	0.000

Sumber: Penelitian lapangan data di olah, 2025

Berdasarkan Tabel 12 dapat disusun persamaan garis regresi sebagai berikut:

$$Y = 0.354 X_1 + 0.618 X_2$$

Adapun penjelasan untuk masing-masing angka yang terdapat pada persamaan garis di atas adalah sebagai berikut:

1. Nilai koefisien regresi variabel kemudahan sebesar 0.354 yang berarti bahwa jika variabel kemudahan meningkat sebesar 1 skor maka keputusan membayar zakat juga akan meningkat sebesar 0.354 dengan asumsi variabel lain dalam penelitian ini dianggap konstan.
2. Nilai koefisien regresi variabel fasilitas layanan sebesar 0.618 yang berarti bahwa jika variabel fasilitas layanan meningkat sebesar 1 skor maka keputusan membayar zakat juga akan meningkat sebesar 0.618 dengan asumsi variabel lain dalam penelitian ini dianggap konstan.

Kemudian berdasarkan Tabel 12 dapat dijelaskan masing-masing pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen sebagai berikut:

Pengaruh Variabel Kemudahan Terhadap Keputusan Membayar Zakat

Berdasarkan tabel 12 diketahui nilai T Statistik sebesar 4.138 > 1.96 dengan nilai P Value sebesar 0.000 < $\alpha = 5\%$ yang berarti hipotesis diterima sehingga dapat dijelaskan

bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan membayar zakat.

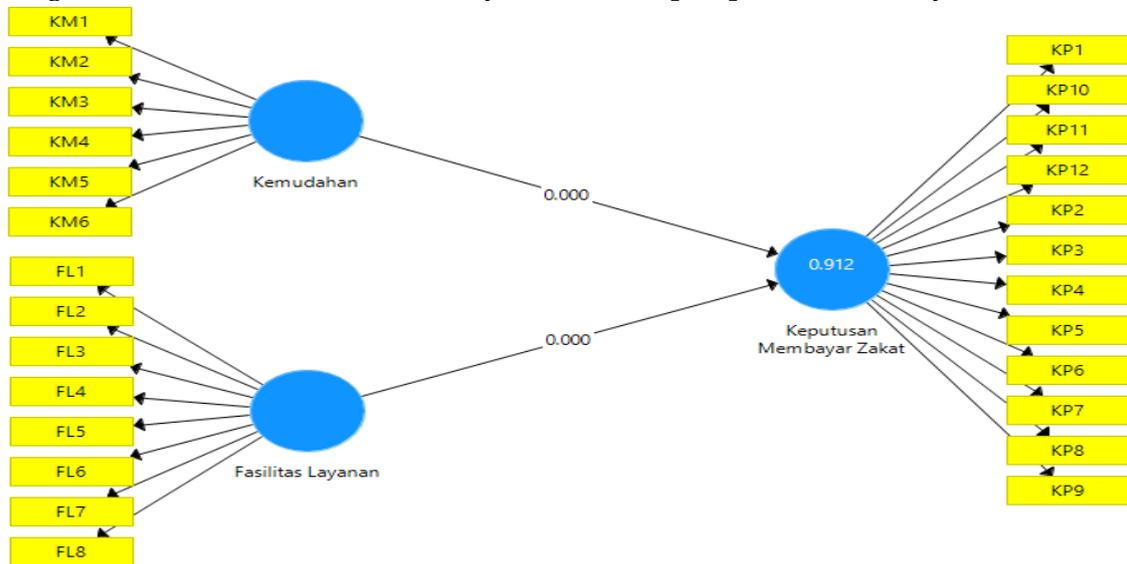
Pengaruh Variabel Fasilitas Layanan Terhadap Keputusan Membayar Zakat

Berdasarkan tabel 12 diketahui nilai T Statistik sebesar $7.377 > 1.96$ dengan nilai P Value sebesar $0.000 < \alpha = 5\%$ yang berarti hipotesis diterima sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel fasilitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan membayar zakat.

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas secara umum dapat digambarkan pengaruh variabel kemudahan dan fasilitas layanan terhadap keputusan membayar zakat sebagaimana yang dilihat pada gambar 2.

Gambar 2

Pengaruh Kemudahan dan Fasilitas Layanan Terhadap Keputusan Membayar Zakat



Sumber: Penelitian lapangan data di olah, 2025

Pembahasan

Pengaruh Variabel Kemudahan Terhadap Keputusan Membayar Zakat

Nilai T Statistik sebesar $4.138 > 1.96$ dengan nilai P Value sebesar $0.000 < \alpha = 5\%$ yang berarti hipotesis diterima sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan membayar zakat. Hal ini menjelaskan semakin terjadi peningkatan dalam kemudahan membayar zakat maka keputusan masyarakat di Kota Lubuk Linggau dalam membayar zakat juga akan mengalami peningkatan. Nilai koefisien regresi variabel kemudahan sebesar 0.354 yang berarti bahwa jika variabel kemudahan meningkat sebesar 1 skor maka keputusan membayar zakat juga akan meningkat sebesar 0.354 dengan asumsi variabel lain dalam penelitian ini dianggap konstan.

Menurut Nugroho & Laily (2022) kemudahan adalah kemudahan yang diperoleh seorang dalam melakukan suatu kegiatan. Orang tersebut akan merasakan bahwa dia tidak perlu melakukan usaha yang cukup keras saat melakukan kegiatan tersebut karena dibantu dengan adanya system, dengan kata lain system tersebut mampu membantu masyarakat dan mudah untuk digunakan. Kemudahan penggunaan sebagai keyakinan akan kemudahan, yaitu tingkatan dimana pengguna percaya bahwa sistem yang dibuat tersebut dapat digunakan

dengan mudah dan bebas dari masalah. Kemudahan didefinisikan keyakinan pengguna mengenai kemudahan yang dirasakan dalam bertransaksi dalam hal ini melakukan pembayaran zakat, dimana sistem pembayaran yang disediakan mudah dipelajari, mudah dikontrol, jelas dan mudah dipahami, fleksibel, mudah menjadi terampil, dan mudah digunakan (Rodiah & Melati, 2020).

Salah satu kemudahan dalam membayar zakat yang digunakan oleh Lembaga zakat di Indonesia adalah adanya inovasi digital *FinTech Crowdfunding* yang dapat meningkatkan efisiensi kinerja lembaga zakat dan sebagai upaya untuk mencapai target pengumpulan dana zakat. Selain manfaat *FinTech* sebagai memfasilitasi sarana pengguna untuk dalam membayar zakat, infaq, dan sedekah, tidak dapat dipungkiri bahwa akan ada beberapa variabel sebagai penentu keputusan orang atau target untuk menyalurkan dana melalui digital. Melalui *crowdfunding* adanya Lembaga *FinTech* filantropi membuka peluang bagi umat muslim untuk mulai bersedekah atau memenuhi kewajiban zakatnya melalui kemudahan *FinTech* (Rohmah et al., 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Febriyanti et al., 2024), (Cahyani et al., 2019) dan (Maulidina & Solekah, 2020) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat.

Pengaruh Variabel Fasilitas Layanan Terhadap Keputusan Membayar Zakat

Nilai T Statistik sebesar $7.377 > 1.96$ dengan nilai P Value sebesar $0.000 < \alpha = 5\%$ yang berarti hipotesis diterima sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel fasilitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan membayar zakat. Hal ini menjelaskan semakin baik fasilitas layanan zakat yang disediakan maka akan berdampak terhadap peningkatan keputusan masyarakat di Kota Lubuk Linggau dalam membayar zakat. Nilai koefisien regresi variabel fasilitas layanan sebesar 0.618 yang berarti bahwa jika variabel fasilitas layanan meningkat sebesar 1 skor maka keputusan membayar zakat juga akan meningkat sebesar 0.618 dengan asumsi variabel lain dalam penelitian ini dianggap konstan.

Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan dalam menentukan pilihan termasuk pilihan dalam pembayaran zakat melalui lembaga resmi. Semakin lengkap fasilitas yang diberikan, semakin memudahkan konsumen untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar zakat. Penyediaan fasilitas yang mempermudah pembayaran zakat bagi muzaki (donatur) akan meningkatkan keinginan muzakki untuk melakukan kewajibannya dalam membayar zakat ke Lembaga zakat (BAZNAS). BAZNAS memberikan fasilitas layanan pembayaran zakat melalui berbagai kemudahan kanal pembayaran, termasuk layanan perbankan, layanan langsung, dan layanan digital (Maryunia et al., 2024). Menurut (Septieva & Miftah, 2022) fasilitas layanan berupa teknologi untuk layanan sosial sangat penting bagi suatu lembaga karena dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat memenuhi kebutuhan ataupun kewajiban mereka dalam hal ini memenuhi kewajibannya dalam membayar zakat. Salah satu fasilitas layanan pembayaran zakat yaitu Kantor Baznas Pusat telah bekerja sama dengan Go-Pay dan juga Link Aja sebagai penyalur zakat, Infaq dan Sedekah dari masyarakat dengan tetap menjunjung nilai keamanan, kepercayaan dan syariahnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fatoni & Hardianti, 2020), (Syafa et al., 2023), (Habibah & Nurafini, 2024), dan (Rodiah & Melati, 2020) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan membayar zakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diberikan kesimpulan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh terhadap keputusan membayar zakat masyarakat di Kota Lubuk Linggau. Nilai koefisien regresi variabel kemudahan sebesar 0.354 yang berarti bahwa jika variabel kemudahan meningkat sebesar 1 skor maka keputusan membayar zakat juga akan meningkat sebesar 0.354 dengan asumsi variabel lain dalam penelitian ini dianggap konstan. Variabel fasilitas layanan memiliki pengaruh terhadap keputusan membayar zakat masyarakat di Kota Lubuk Linggau. Nilai koefisien regresi variabel fasilitas layanan sebesar 0.618 yang berarti bahwa jika variabel fasilitas layanan meningkat sebesar 1 skor maka keputusan membayar zakat juga akan meningkat sebesar 0.618 dengan asumsi variabel lain dalam penelitian ini dianggap konstan.

Penelitian ini terbatas hanya pada Baznas sebagai lembaga tempat pembayaran zakat. Oleh sebab itu maka untuk peneliti selanjutnya dapat memperluas objek penelitian dimana tidak hanya di Baznas saja melainkan dilembaga lain yang memiliki izin dalam penerimaan dan pengelolaan zakat seperti Dompot Dhuafa, Rumah Zakat, Lazizmu, Laziznu, dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, N., Ghofur, W. A., & Noor, Z. (2025). *Peta Jalan Zakat Indonesia 2025-2045*.
- Adinda, R., & Amalia, A. N. (2021). The Influence of Convenience, Expediency, and Trust on Consumers' Decisions in Using Digital Platforms as A Means of Paying Zakat, Infaq, and Alms. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Ekonomika*, 14(1), 39–46.
- Astuti, W., & Prijanto, B. (2021). Faktor yang Memengaruhi Minat Muzaki dalam Membayar Zakat: Pendekatan Technology Acceptance Model dan Theory of Planned Behavior. *Al-Muzara'Ah*, 9(1), 21–44.
- Cahyani, U. E., Aviva, I. Y., & Manilet, A. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intensi Muzakki Dalam Membayar Zakat di Lembaga. *TAZKIR: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keislaman*, 5(1), 39–58. <https://doi.org/https://doi.org/10.24952/tazkir.v5i1.1331>
- Darmawan, D., & Arafah, S. (2020). Pengaruh Tingkat Pengetahuan Dan Fasilitas Layanan Zakat Terhadap Keputusan Membayar Zakat Mal Pada Baznas Kabupaten Langkat. *Jurnal FEB*, 1(1), 329–342.
- Fatoni, A., & Hardianti, D. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi MRT. *Mediastima*, 26(1), 117–134.
- Febriyanti, N., Wicaksana, R. S., Sahira, A. J., Susetyo, A. B., Nursyahidin, R., & Luthfiana, N. (2024). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Muzakki Membayar Zakat Secara Online. *Jurnal Economina*, 3(4), 522–535. <https://doi.org/doi.org/10.55681/economina.v3i4.1280>
- Habibah, U., & Nurafini, F. (2024). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Membayar Zakat, Infaq dan Shodaqoh Menggunakan Fitur Berbagi-Ziswaf BSI. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 7(1), 97–111.
- Hamzah, M. Z., Rahim, H., Rasool, M. S. A., Khir, M. F. A., & Zakaria, N. B. (2023). Ease And Usefulness Of Zakat E-Payment: The Mediating Role Of Attitude Towards Intention. *Journal of Nusantara Studies*, 8(3), 408–428. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24200/jonus.vol8iss3pp>
- Hayya, I. G. Al, Maslichah, & Hidayati, I. (2024). Analisis Pengaruh Keamanan, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Intensi Muzakki dalam Membayar Zakat Menggunakan Aplikasi Digital (Studi pada Aparatur Sipil Negara di Kabupaten Malang). *Warta*

- Ekonomi*, 7(2), 562–572.
- Izzuddin, F. F., & Rohman, I. K. (2022). Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna Media Sosial Membayar Zakat Infak Sedekah Non Tunai. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), 540–550.
- Kurniaputri, M. R., Dwihapsari, R., Huda, N., & Rini, N. (2020). Intensi Perilaku dan Religiusitas Generasi Milenial Terhadap Keputusan Pembayaran ZIS Melalui Platform Digital. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(2), 15–22.
- Marpaung, I. P., Marliyah, & Harahap, R. D. (2024). Pengaruh Pengetahuan Zakat dan Kemudahan Pembayaran Terhadap Keputusan Petani Membayar Zakat. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 2(1), 01–07.
- Maryunia, S., Sucipto, H., & Yulianto, A. (2024). 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). *Al - Bubuts*, 20(1), 758–775.
- Maulidina, I. H., & Solekah, N. A. (2020). Antecedent Perilaku Membayar Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional di Lumajang. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah*, 8(2), 235–254. <https://doi.org/https://doi.org/10.21043/equilibrium.v8i2.8193>
- Nugroho, I. A., & Laily, N. (2022). Pengaruh Promosi dan Kemudahan Akses Terhadap Keputusan Pembelian E-Commerce Shopee dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 11(7), 1–17.
- Prasetyo, F. I., & Muchtasib, A. B. (2022). Pengaruh Sosialisasi, Kemudahan Pembayaran dan Tingkat Pengetahuan Terhadap Keputusan Masyarakat Dalam Membayar Zakat di BAZNAS (Bazis) DKI Jakarta. *Peningkatan Literasi Keuangan Setelah Pandemic*, 1–12.
- Pusparini, M. D., & Zahroh, N. A. Z. (2023). Word of Mouth, Trust or Online Services: What is the Best Determinant of Muzakki's Preference in Selecting Zakat Agency? *Al-Tijary Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 9(1), 15–26.
- Rodiah, S., & Melati, I. S. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship*, 1(2), 66–80. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.31331/jeee.v1i2.1293>
- Rohmah, I. L., Ibdalsyah, & Kosim, A. M. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Berdonasi, dan Efektifitas Penyaluran Menggunakan Fintech Crowdfunding Terhadap Minat Membayar Zakat, Infaq, Shadaqoh. *Kasaba: Jurnal Ekonomi Islam*, 13(1), 42–51.
- Septieva, Z., & 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/https://doi.org/10.55606/jupumi.v2i2.722>
- Syafa, N. T., Zunaida, D., & Krisdianto, D. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen PO AL Mubarak). *JLAGABI*, 14(3), 32–37.
- Tjiptono. (2018). *Manajemen Jasa*. Andi Offset.
- Zaenal, M. H., Saoqi, A. A. Y., Anggraini, D., Delian, D. R., Alfiani, T., Syafiqah, F., & Hafidz, M. (2024). *Indeks Kabupaten / Kota Zakat: Teori dan Konsep*.