

**PENGARUH SISTEM LAYANAN JEMPUT ZAKAT
DAN TRANSFER REKENING TERHADAP
KEPUASAN DONATUR LEMBAGA AMIL ZAKAT
MUHAMMADIYAH (LAZISMU) KOTA PASURUAN**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

**SILVY OKTAVIANATHI SANTOSO
NIM. 201410510311112**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2018**

**PENGARUH SISTEM LAYANAN JEMPUT ZAKAT
DAN TRANSFER REKENING TERHADAP
KEPUASAN DONATUR LEMBAGA AMIL ZAKAT
MUHAMMADIYAH (LAZISMU) KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Derajat Gelar S-1
Program Studi Ekonim Syariah**



Disusun oleh :

**SILVY OKTAVIANATHI SANTOSO
NIM. 201410510311112**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
Oktober 2018**

**PENGARUH SISTEM LAYANAN JEMPUT
ZAKAT DAN TRANSFER REKENING TERHADAP
KEPUASAN DONATUR LEMBAGA AMIL ZAKAT
MUHAMMADIYAH (LAZISMU) KOTA
PASURUAN**

**SILVY OKTAVIANATHI SANTOSO
201410510311112**



Telah disetujui
Pada hari/tanggal, Sabtu/ 13 Oktober 2018

Pembimbing I

Dr. Dra. Ratih Juliati, M.Si

Dekan
Fakultas Agama Islam

Prof. Dr. Toironi, M.Si

Pembimbing II

Dr. Rahmad Hakim, M.M.A

Ketua Program Studi
Ekonomi Syariah

Azhar Muttaqin, M.Ag

SKRIPSI

SILVY OKTAVIANATHI SANTOSO
201410510311112

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada hari/tanggal, Jum'at/ **13 Oktober 2018**
dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
di Program Studi Ekonomi Syariah
Universitas Muhammadiyah Malang

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua / Penguji : **Dr. Dra. Ratih Juliati, M.Si**
Sekretaris / Penguji : **Dr. Rahmad Hakim, M.M.A**
Penguji : **Azhar Muttaqin, M.Ag**
Penguji : **Muslikhati, SE., ME**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Silvy Oktavianathi Santoso

NIM : 201410510311112

Fakultas : Agama Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Malang

Menyatakan bahwa skripsi/karya ilmiah ini yang berjudul:

“Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (Lazismu) Kota Pasuruan”

1. Adalah bukan karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan yang digunakan dalam naskah ini dan telah disebutkan sumbernya.
2. Hasil tulisan karya ilmiah skripsi dari penelitian yang saya lakukan merupakan hak bebas royalti noneksklusif, apabila digunakan sebagai sumber pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapat sanksi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Malang, September 2018



Silvy Oktavianathi Santoso

The logo of Universitas Muhammadiyah Malang is a shield-shaped emblem. It features a central sunburst with Arabic calligraphy, surrounded by a laurel wreath. The text "UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH" is written along the top inner edge of the shield, and "MALANG" is written along the bottom inner edge.

MOTTO
“Visi tanpa Eksekusi adalah Halusinasi”
(Henri Ford)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis juga menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, akan sulit bagi penulis untuk dapat menjalani perkuliahan sampai akhirnya menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segenap hati dan jiwa penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Prof. Dr. Tobroni, MSi selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr.Dra. Ratih Juliati, M.Si dan Dr. Rahmad Hakim, M.M.A selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Azhar Muttaqin, M.Ag Selaku dosen wali yang telah memberi dukungan dan pengarahan sejak awal perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.
5. Seluruh jajaran Dosen serta para staff Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang yang telah mengajar dan mendidik mahasiswa.
6. Seluruh partisipan yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk membantu peneliti menjadi responden penelitian.
7. Kedua orang tuaku Ibu Sumilah dan Bapak Edy Santoso yang senantiasa memberikan dukungan, do'a, dan kasih sayangnya sehingga penulis termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh anggota keluarga yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terimakasih banyak karena selalu memberi semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat penulis Elis Safitri, S.E, Dyah Ayu Pramisuari, S.E dan Mardiana Ayuningtyas, SE. yang senantiasa menemani, memberi motivasi, dan menjadi

tempat untuk bercerita. Terimakasih telah menjadi sahabat pendukung untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman kelas EKOS C 2014, yang sudah menjadi tim pendukung selama ini dan selalu memberikan motivasi satu sama lain dalam segala hal.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, dan semoga menjadi amal ibadah yang diterima oleh Allah SWT.

Penulis menyadari tiada satupun karya manusia yang sempurna, sehingga kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan. Meski demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya

Malang, September 2018

Penulis

Silvy Oktavianathi Santoso

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Kajian Pustaka	13
1. Perilaku Konsumen (Donatur).....	13
2. Konsep Kualitas Pelayanan Dalam Islam.....	15
3. Layanan Jemput Zakat	23
4. Layanan Transfer Rekening.....	27
5. Kepuasan Muzakki	30
C. Kerangka Proses Berpikir	34
D. Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Objek Penelitian	36
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
C. Definisi Operasional Variabel	37
D. Populasi dan Sampel.....	40

E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	42
G. Data Pra Penelitian	47
1. Uji Validitas.....	47
2. Uji Reliabilitas	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Daerah Penelitian.....	50
1. Keadaan Geografi	50
2. Keadaan Demografi	51
B. Karakteristik Responden Penelitian.....	53
C. Hasil Uji Validitas	55
D. Hasil Uji Reliabilitas	56
E. Uji Asumsi Klasik.....	57
1. Uji Normalitas Data.....	57
2. Uji Multikolinearitas.....	59
3. Uji Heteroskedastisitas	60
F. Analisis Data	61
G. Uji Hipotesis.....	62
1. Uji Hipotesis T (Parsial)	62
2. Uji Hipotesis F (Simultan).....	63
3. Analisis Koefisien Determinasi	64
H. Analisis Variabel Dominan	65
I. Pembahasan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perolehan penghimpunan dana Zakat Oleh Lembaga Amil Zakat di Indonesia	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 3.3 Hasil Uji reliabilitas	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Status Pekerjaan.....	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji T.....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji F.....	64
Tabel 4.9 Adjusted R Square.....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji T.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data Grafik P-Plot.....	58
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60



DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, *et al.* (2012, Desember). Potensi dan Peranan Zakat dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kota Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. Vol. I No. 1. 1-2.
- Dulkiah, Moh. (2016, Juli-Desember). Peranan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin Melalui Pengembangan Usaha Mikro Di Wilayah Jawa Barat. *JISPO*. Vol. VI No. 2. 3.
- Hendrianto. (2016). Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci. *Al-Falah: Journal Of islamic Economics*. Vol. I No. 2. 164.
- Amil Zakat Nurul Hayat, diakses pada tanggal 28 Februari 2018, www.nurulhayat.org
- BMH Gerai Malang, diakses pada tanggal 28 februari 2018, bmhcabangmalang.blogspot.co.id,
- Lazismu Jawa Timur, diakses 28 Februari 2018, www.lazismujatim.org
- Profil Singkat LAZISMU, diakses 19 Januari 2018, , www.lazismu.org
- Sani, Amelia. (2012). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bank Nagari Cabang Padang Panjang. *Jurnal Fakultas Ekonomi Negeri Padang*. 1.
- Yazid, Azy Athoillah. (2007). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Muzakki Dalam Menunaikan Zakat di Nurul Hayat Cabang Jember. *Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*. Vol.VIII No.2. 9.
- Hamidah, Dewi Wulandari Nur. (2017). Pengaruh Penerapan Teknologi Sistem Informasi Managemen Baznas (Simba) dan Citra Lembaga Pengelola Zakat Terhadap *Trust Muzakki* Di Baznas Kota Mojokerto. Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya 2017.
- Kusuma, Isya Rahmawati. (2017). Pengaruh Religiusitas dan Sosialisasi Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Blitar (Isya Rahmawati Kusuma. Sripsi Ekonomi Syariah Intituut Agama islam Negeri Tulungagung 2017.
- Setyawan, Fery. (2017). Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan dan Reputasi Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Profesi (Studi Kasus Di Kabupaten Ponorogo). Tesis Magister Manajemen Universita Muhammadiyah Surakarta 2017.
- Saktiandy, Dody Eka. (2013). Pengaruh Program Pemberdayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pembayar ZIS Dalam Membayar Zakat, Infaq Dan Shodaqoh di LAZ yang Berkantor Pusat di Surabaya. Tesis Program Stidu Sains Ekonomi Islam.
- Nur' Aini, Hanifah *et al.* (2015, Juli-Desember). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Untuk Menyalurkan Zakat Profesi (Studi di Pos Keadilan Peduli Ummat Yogyakarta). *Jurnal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. 208.
- Rulian, Nadillah Ambarfauziah, *et al.* (2014). Analisis Faktro-Faktor yang Mempengaruhi Muzaki dalam Memilih Organisasi Pengelola Zakat (OPZ): Studi Kasus di Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor. *Jurnal Al-Muzara'ah* Vol.III No. 1. 20.

- Manda, Naufal Faris. (2016). Analisis Sistem Layanan Jemput Zakat, Transfer Rekening dan Antar Sendiri Ke kantor Terhadap Kepuasan Donatur Baitul Maal Hidayatullah Tulungagung. Skripsi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Tulungagung 2016.
- Jamilatun. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa (Pelayanan) Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan *Muzakki* di Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung Semarang. Skripsi Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Sutomo, *et. al.* (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi kasus LAZ PKPU Yogyakarta). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen* Vol. III No. 1, 59.
- Elmas, M Syarif Hidayatullah, *et. al.* (2016). Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan (Donatur) pada Baitul Maal Hidayatullah Unit Penghimpunan Perwakilan (BMH UPP) Probolinggo. *Jurnal Ecobuss* Vol. IV No. 2, 76.
- Pamungkas, Rahmat Oki. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koin Surga Terhadap Kepuasan Donatur Infaq Lembaga Amil zakat Infaq dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Unit Penghimpun Zakat (UPZ) Umbulharjo yogyakarta. Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2016.
- Rahmawati, Rika Yuni. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Nahdhatul Ulama (Lazisnu) Gunung Kidul. Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan kalijaga Yogyakarta 2013.
- Fanampi, Yugo Agung. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Terhadap Kepuasan Donatur di Baitul maal Hidayatullah (BMH) Tulungagung. Skripsi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Tulungagung 2017.
- Arlina, Meri *et al.* (2017). Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Donatur di PKPU Cabang Padang” (Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta 2013.
- Rafidah. (2014, Desember). Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah. *Jurnal Nalar Fiqh*, Vol. X No. 2. 116.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kotler, Philip, *et.al.* (2008). *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta.
- QS. Al-Baqarah [2]:267.
- QS. At-Takatsur [102]:1-5.
- QS. An-Nahl [16]:41.
- QS. Al-Hujurat [49]:6.
- QS. An-Nisa [4]:8.
- QS. Ali Imran [3]:159.
- QS. Asy-Syu'ara [42]:181-183.
- Arief, Suyoto. (2012). Konsumen Rasional Dalam Perspektif Islam. *Islamic Economic Journal*. ejournal.unida.gontor.ac.id. 25.
- QS. Al-Furqon [25]:67
- QS. Al-Baqarah [2]:172.
- Qs. Al-A'raaf [7]:31.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Martono, Nanang. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kuncoro, Mudrajad. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 4*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsini. (2002). *Prosedur Penelitian: Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rieneke Tjipta.
- Ferdinand, Augusti. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Pratiwi, Restu Putri. (2010). *Strategi Penggalangan Dana Melalui Program Layanan Jemput Zakat LAZIS PP Muhammadiyah*. Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi yang tidak diterbitkan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta 2010.
- Jusuf, Jopie. (2004). *Panduan Dasar Untuk Account Officer Edisi 3*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Ismail. (2011). *Manajemen Perbankan: Dari Teori ke Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2011). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Ghazali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bhuono, Agung Nugroho. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Gujarati, Damodar. (2003). *Ekonometrika Dasar : Edisi Keenam*. Jakarta: Erlangga.
- Suharyadi, et al. (2016). *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.