

**PENGARUH PENGETAHUAN ZAKAT, KEPERCAYAAN DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS *MUZAKKI* DALAM  
MEMBAYAR ZAKAT DI BAZNAS KOTA PALEMBANG**



Oleh :

**Mgs. A. Ramadhan Pantrias**

**NIM : 1651200024**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah  
Palembang Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Syariah**

**(S.E)**

**PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**

**2020**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Mgs. A. Ramadhan Pantrias  
NIM : 1651200024  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Manajemen Zakat dan Wakaf  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Zakat, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Muzakki dalam membayar zakat di BAZNAS Kota Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 15 Desember 2020

Penguji Utama,

Mufti Fandi, M.Ag  
NIP. 197605252007101005

Penguji Kedua,

Zuul Fitriani Umari, M.III  
NIP. 198609182018012001

Mengetahui  
Wakil Dekan I



Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si., Ak., CA.  
NIP. 197504082003122001



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

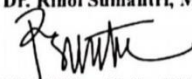

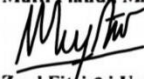
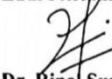
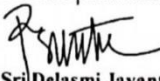

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR  
PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF**

Nama : Mgs. A. Ramadhan Pantrias  
Nim/Jurusan : 1651200024 / Manajemen Zakat dan Wakaf  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Zakat, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas *Muzakki* dalam membayar zakat di BAZNAS Kota Palembang.

Telah diterima dalam ujian Munaqosyah pada tanggal, 8 Desember 2020

**PANITIA UJIAN MUNAQOSYAH**

Tanggal	Pembimbing Utama : Dr. Rinol Sumantri, M.E.I t.t : 
Tanggal	Pembimbing Kedua : Mail Hilian Batin, M.E t.t : 
Tanggal	Penguji Utama : Mufti Fiandi, M.Ag t.t : 
Tanggal	Penguji Kedua : Zaul Fitriani Umari, M.I.I t.t : 
Tanggal	Ketua : Dr. Rinol Sumantri, M.E.I t.t : 
Tanggal	Sekretaris : Sri Delasmi Jayanti, S.El, M.Acc., Ak., CA t.t : 

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mgs. A. Ramadhan Pantrias  
NIM : 1651200024  
Prodi : Manajemen Waqaf dan Zakat  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Zakat, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Muzakki dalam Membayar Zakat di BAZNAS Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh rasa tanggung jawab tanpa dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 14 September 2020

Saya yang menyatakan,

A 6000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL', '6000', and 'ENAM RIBU RUPIAH'. The serial number '93F5AAHF4408038' is visible.

**Mgs. A. Ramadhan Pantrias**

NIM: 1651200024



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

*Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126*

---

**PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul : Pengaruh Pengetahuan Zakat, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzzaki Dalam Membayar Zakat Di BAZNAS Kota Palembang

Ditulis Oleh : Mgs. A. Ramadhan Pantrias

NIM : 1651200024

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Palembang, 15 Desember 2020

Dekan

**Dr. Heri Junaidi, MA**  
**NIP. 196010112006042**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UIN RADEN FATAH PALEMBANG**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN WAQAF DAN ZAKAT**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

---

**Formulir C.2**

**NOTA DINAS**

**Kepada Yth.**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**UIN Raden Fatah Palembang**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul :

**Pengaruh Pengetahuan Zakat, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap  
Loyalitas Muzakki dalam Membayar Zakat di BAZNAS Kota Palembang**

Yang ditulis oleh :

Nama : Mgs. A. Ramadhan Pantrias  
NIM : 1651200024  
Program Studi : Manajemen Waqaf dan Zakat

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang munaqosyah ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 14 September 2020

Pembimbing Kedua

Pembimbing Utama

**Dr. Rinol Sumantri, M.E.I**

**NIP. 197502142008011011**

**Mail Hilian Batin, S.E.I, M.E**

**NIP. 199306152019031013**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“ Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih. ”*

**(Q.S Ibrahim :7)**

**Syukuri nikmat hidup yang telah diberikan Allah SWT,  
Jika engkau bersyukur maka akan ditambah nikmat kehidupan yang  
dijalani oleh Allah SWT, tetapi jika engkau kufuri akan mendapat siksaan  
pedih dihari akhir.**

## PERSEMBAHAN

*Skripsi ini penulis dedikasikan kepada Ayah tersayang dan Ibu tercinta serta kakak dan ayukku terkasih, atas segala doa, dukungan dan pengorbanan yang selalu mereka berikan kepada penulis.*

*Terlebih untuk seseorang spesial dihidupku saat ini yang selalu ada memberikan kebahagiaan kepada penulis serta sahabat-sahabatku dan teman teman terdekatku yang senantiasa tak henti-hentinya memberikan bantuan dan semangat kepada penulis.*

*Dan untuk almamater kebanggaanku yang banyak memberikan pengalaman yang luar biasa dihidupku.*

*Terima kasih*

## ABSTRAK

Abstrak: Permasalahan yang sering muncul ditengah masyarakat kita adalah kepada siapa zakat harus diberikan. Lebih utama disalurkan langsung oleh muzakki kepada mustahiq, atau sebaliknya melalui amil zakat. Kurang optimalnya jumlah zakat yang terkumpul disebabkan oleh beberapa hal, antara lain: Pertama, ketidaktahuan kewajiban membayar zakat. Kedua, terhadap Lembaga Pengelola Zakat Ketiga, minimnya pelayanan yang memadai sehingga tidak memberikan *muzakki* kepuasan sehingga tidak terjadi nya loyalitas dalam membayar zakat disuatu lembaga. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui loyalitas membayar zakat di BAZNAS Kota Palembang. Variabel penelitian ini menggunakan 4 variabel yaitu dependen (loyalitas *muzakki*) dan variabel independen (pengetahuan zakat, kepercayaan dan kualitas pelayanan). Penelitian menjelaskan masalah apakah ada pengaruh tingkat pengetahuan tentang zakat, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki* dalam membayar zakat pada lembaga pengelola zakat yaitu salah satunya BAZNAS Kota Palembang.

Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling* sedangkan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data menggunakan kuisisioner Kemudian teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, reliabilitas dan analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian yang diolah dengan bantuan IBM SPSS statistic 21 ini variabel pengetahuan zakat, kepercayaan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap loyalitas *muzakki* dalam membayar zakat pada BAZNAS Kota Palembang. Dibuktikan dengan hasil uji t variabel pengetahuan zakat, kepercayaan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzakki*. hasil uji F dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan dan signifikan antaraa variabel pengetahuan zakat, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki*. Hasil diperoleh angka koefisien determinasi atau (R<sup>2</sup>) sebesar 46,3% loyalitas *muzakki* dipengaruhi oleh variabel pengetahuan zakat, kepercayaan dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya disebabkan oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Kata kunci : Pengetahuan Zakat, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas *Muzakki*.



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Zakat, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Muzakki dalam membayar zakat di BAZNAS Kota Palembang.** Skripsi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi syarat-syarat demi memperoleh gelar Sarjan Ekonomi jurusan S1 Manajemen Zakat dan Wakaf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din Al-islam.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu, memberi bimbingan, dukungan, doa dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada :

1. Ayahku Tersayang Mgs. A. Nadjamuddin Pandji dan Ibuku Tercinta Astuti yang tak henti-hentinya memberikan doa dan selalu memberikan dukungan kepada penulis serta selalu menjadi pendengar yang setia disaat penulis berkeluh kesah, serta kakakku, ayukku dan adikku serta keluarga besakku yang selalu memberikan support dukungan dan motivasi kepada penulis demi terselesainya skripsi ini, i love you so much.
2. Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag.,M.A. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Dr. Heri Junaidi, M.A. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

4. Dr. Rinol Sumantri, M.E.I. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
5. Dr. Rinol Sumantri, M.E.I Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan bimbingan, motivasi, saran dan dorongan kepada penulis agar terselesaikannya skripsi ini dan telah meluangkan waktunya serta memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Mail Hillian Batin, M.E.I, Selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah banyak memberikan masukan serta pengarahan dan motivasi untuk kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini.
7. Dr. Dinnul Alfian Akbar, M.Si Selaku dosen yang selalu membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini serta memberikan dukungan dan pengarahan kepada penulis.
8. Raden Ayu Ritawati,. S.E., M.H.I Selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah banyak membantu dan memberikan arahan kepada penulis.
9. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah membekali dan mengajarkan ilmu selama masa perkuliahan.
10. Seluruh Staff Tata Usaha dan jajaran Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah banyak membantu penulis dalam mengurus dan menyelesaikan semua kebutuhan administrasi dan lain-lain.
11. Seseorang yang spesial dihidup penulis saat ini Meilia Tria Rosa S.E. yang telah banyak meluangkan waktu untuk penulis serta memberikan dukungan dan selalu menemani penulis dalam penyelesaian skripsi ini dan selalu memberikan kebahagiaan setiap harinya kepada penulis, Semoga berjodoh aamiin.
12. Teman teman seperjuangan penulis selama perkuliahan yang telah banyak memberikan kesan yang luar biasa dimasa perkuliahan serta tak henti hentinya memberikan semangat kepada penulis, Adam Syeh Putra S.E., Oka Leo Verdi S.E., Mu'alim S.E., M. Zulfikriddin, Aji Susanto, dan

Fachri Zaiman S.E. yang selalu memberikan penulis semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

13. Teman-teman MAZAWA 2016 kalian terdebesttt gais, terima kasih atas suka cita selama ini, semoga sukses semua untuk kalian.
14. Kiay Oni, Abuzar Al-ghifari, Wahyu Ismail, Abil Mutaqqin, Azmi, Kiay Bori, Fery, Aulia Ramadhan yang selalu memberikan tawa dan memberikan masukan serta semangat kepada penulis.
15. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang ikut membantu serta mendoakan kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan sebab keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, oleh karena itu penulis berharap segala bentuk kritik dan saran kepada penulis sebagai masukan serta penyempurnaan diri untuk perbaiki dimasa yang akan datang.

Palembang, 25 September 2020

Penulis,

Mgs.A.Ramadhan Pantrias

NIM: 1651200024

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN IZIN PENJILIDAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>NOTA DINAS</b> .....	vi
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori.....	11
1. Pengetahuan Zakat.....	11
2. Kepercayaan.....	21
3. Kualitas Pelayanan.....	25
4. Loyalitas <i>Muzakki</i> .....	28
B. Kajian Peneliatian Terdahulu.....	30
C. Pengembangan Hipotesis.....	33
D. Kerangka Pemikiran.....	39
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b>	
A. Setting Penelitian.....	40
B. Variabel Penelitian.....	40
C. Jenis Penelitian.....	40

D. Populasi dan Sampel.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Definisi Operasional Variabel.....	44
G. Instrumen Penelitian.....	47
1. Uji Validitas.....	47
2. Uji Reliabilitas.....	48
3. Uji Asumsi Klasik.....	48
a) Uji Normalitas.....	48
b) Uji Linieritas.....	48
c) Uji Multikolinieritas.....	49
d) Uji Heterokedastisitas.....	49
4. Analisis Regresi Berganda.....	49
5. Uji Hipotesis.....	50
a. Uji t .....	50
b. Uji F.....	50
c. Uji Koefisien Determinasi.....	50

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Objek Penelitian.....	51
1. Profil BAZNAS Kota Palembang.....	51
2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah KC Palembang.....	51
3. Struktur Organisasi.....	52
B. Karakteristik Responden.....	52
C. Uji Instrumen.....	54
1. Uji Validitas.....	54
2. Uji Reliabilitas.....	55
D. Hasil Analisis Data.....	56
1. Uji Asumsi Klasik.....	56
a. Uji Normalitas.....	56
b. Uji Multikolinieritas'.....	57
c. Uji Heterokedastisitas.....	58
d. Uji Linieritas.....	59
E. Analisis Regresi Berganda.....	60
F. Uji Hipotesis.....	61
a. Uji t.....	61

b. Uji f.....	63
c. Koefisien Determinasi.....	64
2. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	64
3. Pembahasan Penelitian.....	65

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**