

**PENGARUH ZAKAT, *ISLAMIC CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*,
DAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP KINERJA
KEUANGAN BANK UMUM SYARIAH (PERIODE 2011-2015)**

TUGAS AKHIR



Rizka Awaliyah

1536100211

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
Palembang**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
(A.Md)**

Program Studi D3 Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang

2018



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

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

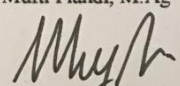
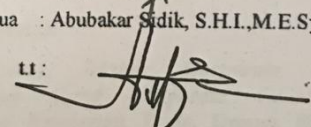
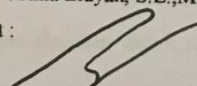
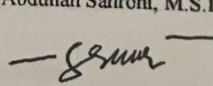
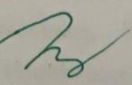
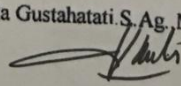
Formulir E.4

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Rizka Awaliyah
Nim/Jurusan : 1536100211/ D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Zakat, *Islamic Corporate Social Responsibility*, dan
Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan
Bank Umum Syariah (Periode 2011-2015)

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 7 Desember 2018

PANITIA UJIAN TUGAS AKHIR

Tanggal	Pembimbing Utama	: Mufti Fiandi, M.Ag
	tt :	
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Abubakar Sidik, S.H.I., M.E.Sy
	tt :	
Tanggal	Penguji Utama	: Rika Lidyah, S.E., M.Si., AK., CA
	tt :	
Tanggal	Penguji Kedua	: Abdullah Sahroni, M.S.I
	tt :	
Tanggal	Ketua	: Mismiwati, SE, MP
	tt :	
Tanggal	Sekretaris	: Mila Gustahatati S.Ag, M.Hum
	tt :	



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5

Telp. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

Formulir C

No. :

Hal : *Persetujuan Tugas Akhir Untuk Diuji*

Kepada Yth.
Ketua Program Studi
D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
di
Palembang

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kami menyampaikan bahwa Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Rizka awaliyah

NIM : 1536100211

Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : *Pengaruh Zakat, Islamic Corporate Social Responsibility, dan Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah (Periode 2011-2015)*

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan dapat diajukan untuk mengikuti Ujian Munaqosah Tugas Akhir.

Demikianlah pemberitahuan kami, bersama ini dilampirkan Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing Utama

Mufti Fandi, M.Ag

NIP. 197605252007101005

Palembang, Desember 2018

Pembimbing Kedua

Abubakar Sidik, S.H.I., M.E.Sy



KEMENTERIAN AGAMA RI
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
Alamat: Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri, KM 3,5 Telp. (0711) 353276, Palembang 30126

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 Tugas Akhir berjudul :

PENGARUH ZAKAT, *ISLAMIC CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*,
DAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP KINERJA
KEUANGAN BANK UMUM SYARIAH (PERIODE 2011-2015)

Yang ditulis oleh :

Nama : Rizka Awaliyah
NIM : 1536100211
Program : D3 Perbankan Syariah

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

Pembimbing Utama,

Mufti Fianzi, M. Ag.

NIP. 197605252007101005

Palembang, Desember 2018

Pembimbing Kedua,

Abubakar Sidik, S.H.I., M.E.Sy.



KEMENTERIAN AGAMA RI
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
Alamat: Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri, KM 3,5 Telp. (0711) 353276, Palembang 30126

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Rizka Awaliyah
Nim : 1536100211
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Zakat, *Islamic Corporate Social Responsibility*, Dan
Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Bank
Umum Syariah (Periode 2011-2015)

Palembang, Desember 2018
Ketua Program Studi,

Dinnul Alfian Akbar, SE.,M.Si
NIP. 197803272003121003



KEMENTERIAN AGAMA RI
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
Alamat: Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri, KM 3,5 Telp. (0711) 353276, Palembang 30126

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul : Pengaruh Zakat, *Islamic Corporate Social Responsibility*, Dan *Good Corporate Governance* Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah (Periode 2011-2015)

Ditulis Oleh : Rizka Awalayah

NIM : 1536100211

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Ahli Madya Perbankan Syariah
(A Md)

Palembang, Desember 2018
Dekan



Dr. Qodariah Berkah, M.Hi
NIP. 197011261997032002

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizka Awaliyah
Nim : 1536100211
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Zakat, *Islamic Corporate Social Responsibility*,
dan *Good Corporate Governance* Terhadap Kinerja
Keuangan Bank Umum Syariah (Periode 2011-2015)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Tugas Akhir ini berdasarkan Hasil Penelitian, Pemikiran dan Pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan Programming yang tercantum sebagai bagian dari tugas akhir ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, desember 2018



Rizka Awaliyah

1536100211

MOTTO

sesuatu yang belum dikerjakan seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik, mulailah melangkah, berfikir positif, karena semua hal yang tidak mungkin bisa menjadi mungkin.

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini Kupersembahkan Kepada

Kedua Orang tuaku Ayahanda Yon Herman dan Ibunda Ningsih Eryani, orang yang telah banyak berkorban hingga detik ini, menjadi motivasi serta semangatku untuk menjadi orang yang sukses. Mencintai, menyayangi dan tiada henti memberikan dukungan serta doa untukku.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum,wr.wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia, rahmat, dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Zakat, *Islamic Coeporate Social Responsibility*, dan *GoodCorporate Governance* Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah (Periode 2011-2015)”**. Selama menyusun Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua ku Bapak Yon Hermen dan Ibu Ningsih Eryani, yang sudah memberikan doa, semangat dan dukungan sehingga memotivasi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Prof. Drs. H.M. Sirozi., MA.,Ph.D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Dr. Qodariah Barkah.,M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dinnul Alfian Akbar,SE.,M.Si selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Ibu RA. Ritawati,SE.,M.Si selaku sekprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

6. Bapak Mufti Fiandi, M.Ag Selaku dosen Pembimbing 1 yang telah membantu dan membimbing saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Abubakar Sidik, S.H.I.,M.E.Sy Selaku dosen Pembimbing 2 yang telah membantu dan membimbing saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Sahabat-Sahabat seperjuangan Umi Putri Dwi Rahayu, Vira Melinda, Septi Primayanti, Intan Amalia yang telah memberikan support dukungan semangat sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
9. My best parther Rensan Tajudin yang selalu menemani, memberikan support dukungan serta semangat sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
10. Semua pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini dan memberikan dukungan, doa serta semangat kepada penulis hingga selesai sampai akhir

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini, masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kelemahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak atas Tugas Akhir ini.

Wassalamualaikum wr,wb

Palembang, Desember 2018

Rizka Awaliyah

1536100211

**Pengaruh Zakat, *Islamic Corporate Social Responsibility*,
dan *Good Corporate Governance* Terhadap
Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah (Periode 2011-2015)**

ABSTRAK

Pertumbuhan pasar zakat yang terus menerus meningkat dari tahun ke tahun, dibutuhkan sebuah sistem yang mampu diterapkan di lembaga keuangan perbankan syariah untuk pengumpulan, pengelolaan, dan pendistribusian dengan menjadikan prinsip *Islamic Corporate Social Responsibility*, dan *Good Corporate Governance* sebagai standarisasi pengelolaan zakat. Menggunakan metode *sampling purposive* yaitu menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Zakat, *Islamic Corporate Social Responsibility*, dan *Good Corporate Governance* Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah (Periode 2011-2015). Penelitian ini menggunakan sampel 6 Bank Syariah di Indonesia yang secara resmi terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2011-2015. Uji Deskriptif dan Uji Asumsi Klasik digunakan untuk menguji Pengaruh Zakat, *Islamic Corporate Social Responsibility*, dan *Good Corporate Governance* Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah.

Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa Zakat tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bank, *Islamic Corporate Social Responsibility* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Bank, *Good Corporate Governance* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Keuangan Bank. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa Zakat *Islamic Corporate Social Responsibility*, dan *Good Corporate Governance* penting namun tidak mempengaruhi besar kecilnya kinerja keuangan Bank.

Kata Kunci : Zakat, *Islamic Corporate Social Responsibility*, dan *Good Corporate Governance*, Kinerja Keuangan Bank.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Pengertian Perbankan Dan Perbankan Syariah	11

B. Kualitas Jasa	12
1. Pengertian Kualitas Jasa	12
2. Indikator Kualitas Jasa	14
3. Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa	16
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Jasa	17
C. Kepuasan Nasabah.....	18
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	18
2. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	21
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	22
D. Penelitian Terdahulu.....	24
E. Kerangka Pemikiran	29
F. Pengembangan Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Lokasi Penelitian.....	31
B. Metode Penelitian.....	31
1. Definisi Variabel Operasional	31
2. Jenis dan Sumber Data	32
3. Populasi dan Sampel	32
4. Teknik Pengumpulan Data	34
5. Variabel-Variabel Penelitian	35
6. Teknik Analisis Data	37

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	42
A. Hasil Penelitian	42
1.Tingkat Pengembalian Kuesioner	42
2.Karakteristik Responden	43
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	45
4.Hasil Analisis Data	49
B. Pembahasan Penelitian.....	56
BAB V PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Pertumbuhan Perbankan Syariah Tahun 2011-2015.....	8
Tabel 1.2 <i>Research Gap Zakat, Islamic Corporate Social Responsibility, Dan Good Corporate Governance</i>	13
Tabel 2.1 Konsep Dasar ICSR	26
Tabel 2.2 Konsep Dasar CSR	27
Tabel 2.3 Kriteria Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)	33
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Populasi Penelitian	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	42
Tabel 4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas Dengan <i>Kolmogrov-Smirnov Tes</i>	53
Tabel 4.3 Hasil Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Autokorelasi Dengan Menggunakan <i>Durbin Watson</i>	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Multokolinearitas	57
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Berganda	58
Tabel 4.7 Hasil Uji T (Parsial)	59
Tabel 4.8 Hasil Uji F (Simultan)	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R)	62