

**PENGARUH *DIGITAL PAYMENT SYSTEM*, PROMOSI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MEMBAYAR
ZAKAT DI NU CARE-LAZISNU KECAMATAN WONOCOLO
SURABAYA**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

AQSHEL DIFA SHIDQI ACHETA

NIM: 08040520041



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2024**

PERNYATAAN

Saya, Aqshel Difa Shidqi Acheta, 08040520041, menyatakan bahwa

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan menjiplak (plagiarisme) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, 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 skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 31 Mei 2024



Aqshel Difa Shidqi Acheta
08040520041

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Surabaya, 22 Mei 2024

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and curves, positioned above the printed name.

Dr. Atok Syihabuddin, SHI.,MEI

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *DIGITAL PAYMENT SYSTEM*, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MEMBAYAR ZAKAT DI NU CARE-LAZISNU KECAMATAN WONOCOLO SURABAYA

Oleh:
AQSHEL DIFA SHIDQI ACHETA

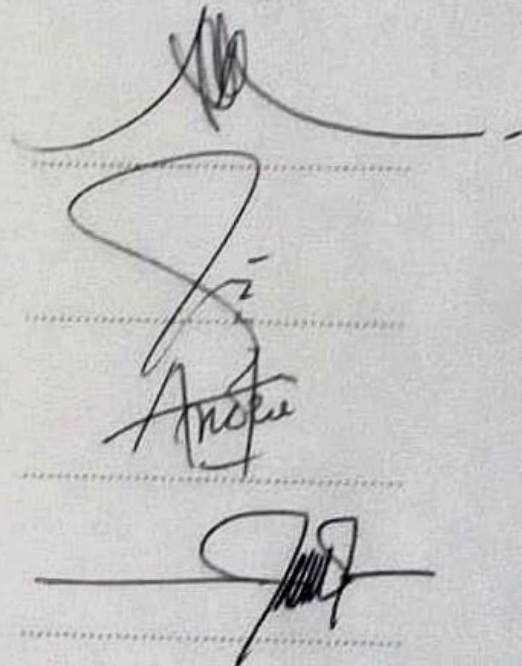
NIM: 08040520041

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 10 Juni 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Dr. Atok Syihabuddin, MEI
NIP: 198501022023211011
(Penguji 1)
2. Lian Fuad, Lc, MA
NIP: 198504212019031011
(Penguji 2)
3. Dr. Andriani Samsuri, MM
NIP: 197608022009122002
(Penguji 3)
4. M. Maulana Asegaf, MHI
NIP: 198709042019031005
(Penguji 4)

Tanda Tangan:



Surabaya, 10 Juni 2024

Dekan



Dr. Sirajul Arifin S.Ag., S.S., M.E.I
NIP. 197005142000031001₄



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Aqshel Difa Shidqi Acheta
NIM : 08040520041
Fakultas/Jurusan : FEBI / Manajemen Zakat
E-mail address : aqshelacheta@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH DIGITAL PAYMENT SYSTEM, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT MEMBAYAR ZAKAT DI NU CARE-LAZISNU KECAMATAN

WONOCOLO SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 16 September 2024

Penulis

(Aqshel Difa Shidqi Acheta)

nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Zakat merupakan instrumen untuk pemerataan pendapatan guna mengurangi angka kemiskinan. Salah satu lembaga yang mengelola dana zakat adalah NU Care-LAZISNU Kecamatan Wonocolo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Digital Payment System*, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membayar Zakat Di NU CARE-LAZISNU Kecamatan Wonocolo Surabaya.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah muzakki NU CARE-LAZISNU Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya sebanyak 10.773 muzakki. Pengambilan sampel menggunakan metode random sampling dan diperoleh sampel sebanyak 99 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan program SPSS versi 27 dalam pengelolaan datanya.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) *digital payment system* berpengaruh terhadap minat membayar zakat di NU CARE-LAZISNU Kecamatan Wonocolo, (2) promosi berpengaruh terhadap minat membayar zakat di NU CARE- LAZISNU Kecamatan Wonocolo, (3) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat membayar Zakat di NU CARE-LAZISNU Kecamatan Wonocolo, (4) *digital payment system*, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat membayar zakat di NU CARE-LAZISNU Kecamatan Wonocolo.

Bagi akademis hasil penelitian diharapkan dapat digunakan pedoman referensi dan literatur, khususnya bagi penelitian yang membahas tentang zakat. Bagi lazisnu Wonocolo diharapkan rutin melaksanakan meningkatkan pelayanan kepada muzakki. Penelitian ini diharapkan sebagai pedoman peneliti selanjutnya untuk menyempurnakan penelitiannya dengan memperluas variabel.

Kata Kunci: *Digital Payment System*, Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Minat Membayar Zakat

ABSTRACT

Zakat is an instrument to equalize income in order to reduce poverty. One of the institutions that manage zakat funds is NU Care-LAZISNU Wonocolo District. This study aims to determine the effect of Digital Payment System, Promotion and Service Quality on Interest in Paying Zakat at NU CARE-LAZISNU Wonocolo Surabaya District.

This type of research uses quantitative research methods. The population in this study were muzakki NU CARE-LAZISNU Wonocolo District, Surabaya City, totaling 10,773 muzakki. Sampling using random sampling method and obtained a sample of 99 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with the SPSS version 27 program in data management.

The results showed: (1) digital payment system affects the interest in paying zakat at NU CARE-LAZISNU Wonocolo District, (2) promotion affects the interest in paying zakat at NU CARE- LAZISNU Wonocolo District, (3) service quality affects the interest in paying zakat at NU CARE-LAZISNU Wonocolo District, (4) digital payment system, promotion, and service quality affect the interest in paying zakat at NU CARE-LAZISNU Wonocolo District.

For academics, the research results are expected to be used as reference guidelines and literature, especially for research that discusses zakat. For Wonocolo lazisnu, it is expected to routinely carry out improved services to muzakki. This research is expected to serve as a guide for further researchers to refine their research by expanding variables.

Keywords: Digital Payment System, Promotion, Service Quality and Interest in Paying Zakat

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
DECLARATION.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2. Manfaat Praktis.....	12
BAB 2 KAJIAN TEORITIS.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1. Zakat.....	13
2.1.2. <i>Digital Payment System</i>	16
2.1.3. Promosi.....	20
2.1.4. Kualitas Layanan.....	23
2.1.5. Minat.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Konseptual.....	32
2.4 Hipotesis Penelitian.....	33
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34

3.2 Lokasi Penelitian	34
3.3 Populasi, Sampel	34
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.5 Jenis dan Sumber Data	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1 Uji Kualitas Data.....	39
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	40
3.8 Uji Hipotesis	41
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	44
4.2 Analisis Data	50
4.2.1 Uji Kualitas Data.....	50
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	52
4.2.3 Uji Hipotesis	54
4.3 Pembahasan	59
BAB 5 PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Muzakki di LAZISNU Kecamatan Wonocolo.....	3
Tabel 1.2 Data Penerimaan Dana Zakat.....	4
Tabel 1.3 Data Penyaluran Dana Zakat Berdasarkan Asnaf.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	37
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert.....	38
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Penghasilan.....	49
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Jenis Zakat.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.15 Hasil Uji R ²	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.2 Struktur Organisasi LAZISNU Kecamatan Wonocolo **Error!**
Bookmark not defined.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S., & Sutejo, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Muzakki dalam Membayar Zakat di Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit. *E-Jurnal Kajian Ekonomi, Manajemen, & Akuntansi*, 1(1), 50–59. <https://doi.org/10.56589/keizai.v1i1.151>
- Anggita, A., & Yuliafitri, I. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan Dan Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Minat Membayar Zakat Di Lembaga Amil Zakat. *ISEI Accounting Review*, IV(1), 8–13.
- Fawzi, M. G. H., Ahmad Iskandar Syarieff, Erlangga, H., Nurjaya, & Sunarsi, D. (2022). *Strategi Pemasaran Konsep , Teori dan Implementasi*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Febrianti, B., & Yasin, A. (2023). Pengaruh Literasi Zakat, Altruisme, dan Citra Lembaga terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di Lazis Nurul Falah Surabaya dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderasi. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 2921–2939. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.3720>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS IBM SPSS 26 (10th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, R. (2021). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktek)*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1). Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Ke-12*. Jakarta: Erlangga.
- Murdani Nur, E. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Minat Masyarakat Membayar Zakat. *AL-Muqayyad*, 3(2), 126–135. <https://doi.org/10.46963/jam.v3i2.183>
- Natali. (2008). *Perspektif Manajemen dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Pakpahan, D. R., & Fadli, A. (2021). Pengaruh Pelayanan, Promosi Dan Kepercayaan Terhadap Minat Membayar Zakat Pada Baznas Sumut. *Jurnal Ekuivalensi*, 7(2), 280–294. <https://doi.org/10.51158/ekuivalensi.v7i2.498>
- Pebrianti, Y., Sucipto, & Anggraeni, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Transparansi Terhadap Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Pada Lembaga Amil Zakat OPSEZI Kota Jambi. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 2(1), 102–111. <http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php>
- Puspita, Y. C. (2019). Analisis Kesesuaian Teknologi Penggunaan Digital Payment Pada Aplikasi Ovo. *Jurnal Manajemen Informatika*, 9(02), 121–128.
- Ramadhan, F. H., & Triono, F. R. (2022). Pengaruh Online Payment terhadap Minat

- untuk Berzakat Online. *Al-Intaj : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(2), 139. <https://doi.org/10.29300/aij.v8i2.7751>
- Rukmana, C., Reinita, L., Toyiba, N., Hidayat, F., & Panorama, M. (2023). Pengaruh Digital Payment Terhadap Minat Masyarakat Dalam Membayar Zakat. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(5), 2607–2615. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i5.2572>
- Safiera, F. R., & Damanuri, A. (2022). Bauran Promosi terhadap Minat Masyarakat dalam Membayar Zakat pada LAZISMU Kabupaten Ngawi. *Research Journal of Islamic Philanthropy and Disaster*, 1(1), 107–133.
- Safitri, N. D., & Suryaningsih, S. A. (2021). Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Lokasi, Dan Pelayanan Terhadap Minat Membayar Zakat. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 4(3), 188–202.
- Sugiyono. (2018). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutiyani, D., & Galuh, A. K. (2022). Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat, Layanan Via Transfer, Layanan Konter Zakat Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Muzakki Membayar Zakat Di Baznas Kota Mojokerto. *Islamic Economics and Finance in Focus*, 1(1), 72–86.
- Swastha, B. (2014). *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE.
- Yakin, N., Janah, I. N., & Yurista, D. Y. (2022). Pengaruh Layanan Promosi Terhadap Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat D Lembaga Amil Zakat. *Wahana Akademika: Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 9, 151–164.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A