

**SKRIPSI**

**PENGARUH TINGKAT KEPEDULIAN SOSIAL, KEPERCAYAAN  
DONATUR, LITERASI ZAKAT, KUALITAS PELAYANAN DAN  
AKUNTABILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERDONASI  
DI UPZ BAKTI BERSAMA DENGAN RELIGIUSITAS  
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**AHMAD NAJIR**

**NIM: 2110312110027**

**PROGRAM STUDI: S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2025**

**LEMBAR LEGALITAS**  
**PENGARUH TINGKAT KEPEDULIAN SOSIAL, KEPERCAYAAN**  
**DONATUR, LITERASI ZAKAT, KUALITAS PELAYANAN, DAN**  
**AKUNTABILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERDONASI**  
**DI UPZ BAKTI BERSAMA DENGAN RELIGIUSITAS**  
**SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

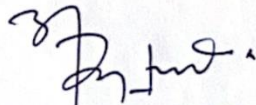
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**AHMAD NAJIR**

**NIM : 2110312110027**

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 24 Maret 2025  
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk Diterima

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Nuril Huda, SE, MM**

**NIP. 19721021 199903 1 002**

**Penguji I**



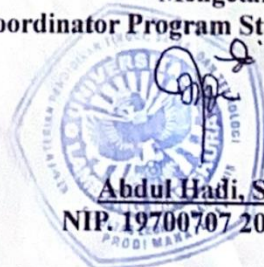
**Dr. Siti Aliyati Al Bushairi, SE, MM**  
**NIP. 19720909 199903 2 001**

**Penguji II**



**Dr. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si**  
**NIP. 19730727 200112 2 001**

**Mengetahui**  
**Koordinator Program Studi S1 Manajemen**



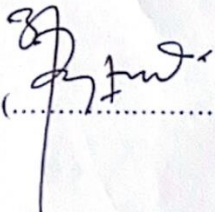
**Abdul Hadi, SE, M.Si**  
**NIP. 19700707 200501 1 001**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

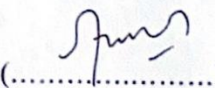
Nama : Ahmad Najir  
NIM : 2110312110027  
Jurusan / Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kepedulian Sosial, Kepercayaan Donatur, Literasi Zakat, Kualitas Pelayanan Dan Akuntabilitas Terhadap Keputusan Berdonasi DI UPZ Bakti Bersama Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Ujian Dilaksanakan : Senin, 24 Maret 2025  
Waktu ujian : 14.00 – 16.00 WITA

**TIM PENGUJI**


Pembimbing : Dr. Nuril Huda, SE, MM

  
(.....)

Penguji I : Dr. Siti Aliyati Al Bushairi, SE, MM

  
(.....)

Penguji II : Dr. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si

  
(.....)

## BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian skripsi yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Ahmad Najir  
NIM : 2110312110027  
Jurusan / Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kepedulian Sosial, Kepercayaan Donatur, Literasi Zakat, Kualitas Pelayanan Dan Akuntabilitas Terhadap Keputusan Berdonasi DI UPZ Bakti Bersama Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Ujian Dilaksanakan : Senin, 24 Maret 2025  
Waktu ujian : 14.00 – 16.00 WITA

Disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Dengan demikian berita acara perbaikan skripsi yang mendapatkan persetujuan.

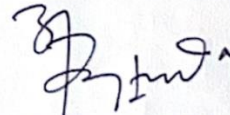
Banjarmasin, 23 April 2025

Mahasiswa,



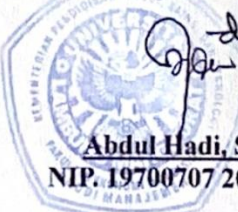

Ahmad Najir  
NIM. 2110312110027

Dosen Pembimbing,



Dr. Nuril Huda, SE, MM  
NIP. 19721021 199903 1 002

Mengetahui  
Koordinator Program Studi S1 Manajemen



Abdul Hadi, SE, M.Si  
NIP. 19700707 200501 1 001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukuman dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 24 Maret 2025

Yang Membuat Pernyataan,



2110312110027

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT. Tuhan semesta alam, atas karunia-Nya selalu dilimpahkan kepada kita semua. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan pada Nabi Muhammad SAW, yang telah menyampaikan risalah dan syariat islam kepada umat manusia. Atas rahmat Allah, akhirnya penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Tingkat Kepedulian Sosial, Kepercayaan Donatur, Literasi Zakat, Kualitas Pelayanan, Dan Akuntabilitas Terhadap Keputusan Berdonasi Di UPZ Bakti Bersama dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderasi”.

Skripsi ini merupakan syarat untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya Skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Abdul Hadi, SE, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta nasihat berharga selama penulis menjalani proses pembelajaran di Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

4. Bapak Dr. Nuril Huda, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan pemikiran, serta solusi atas permasalahan yang dihadapi penulis, dan membimbing penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ibu Dr. Siti Aliyati Al Bushairi, SE, MM selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan arahan berharga kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dr. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan arahan berharga kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen penulis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan banyak arahan dan pembelajaran.
8. Kepada pihak UPZ Bakti Bersama, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada UPZ Bakti Bersama atas kesediaannya menjadi objek penelitian serta atas bantuan dan kerja samanya selama proses pengumpulan data. Dukungan yang diberikan sangat berarti dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh responden serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah berkontribusi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Bakhtiar dan Ibu Rahmina, serta seluruh keluarga saya, terima kasih sudah memberikan dukungan penuh serta doa

sehingga penulis dapat melewati masa kuliah dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih belum sempurna. Namun, penulis sudah berusaha menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna serta bermfaat bagi penulis dan bagi para pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan. Kemudian, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga bantuan mereka dibalas kebaikan oleh Allah SWT. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Banjarmasin, 13 November 2024

Peneliti,

Ahmad Najir

2110312110027

## ABSTRACT

Ahmad Najir (2025). *The Influence of Social Concern Level, Donor Trust, Zakat Literacy, Service Quality and Accountability on Donation Decisions at Upz Bakti Bersama with Religiosity as a Moderating Variable*. Advisor: Nuril Huda.

*The purpose of this study is to analyze (1) The influence of the level of social concern on the decision to donate at UPZ Bakti Bersama. (2) The influence of donor trust on the decision to donate at UPZ Bakti Bersama. (3) The influence of zakat literacy on the decision to donate at UPZ Bakti Bersama. (4) The influence of service quality on the decision to donate at UPZ Bakti Bersama. (5) The influence of accountability on the decision to donate at UPZ Bakti Bersama. (6) Moderation of religiosity on the relationship between social concern and the decision to donate at UPZ Bakti Bersama. (7) Moderation of religiosity on the relationship between donor trust and the decision to donate at UPZ Bakti Bersama. (8) Moderation of religiosity on the relationship between zakat literacy and the decision to donate at UPZ Bakti Bersama.*

*This study uses quantitative methods. Respondents in this study were 392 people from South Kalimantan who had distributed ZIS through UPZ Bakti Bersama. The sampling technique used was purposive sampling. The data collection technique used a questionnaire, the results of which were processed using SmartPls 4.1. The analysis technique in this study used SEM PLS.*

*The results of this study indicate that the level of social concern has a positive and significant effect on the decision to donate. Donor trust has a positive and significant effect on the decision to donate. Zakat literacy has a positive and significant effect on the decision to donate. Service quality has a positive and significant effect on the decision to donate. Accountability has a positive and significant effect on the decision to donate. Religiosity does not moderate the effect of the level of social concern on the decision to donate. Religiosity moderates the effect of donor trust on the decision to donate. Religiosity does not moderate the effect of zakat literacy on the decision to donate.*

**Keywords:** *Social Concern Level, Donor Trust, Zakat Literacy, Service Quality, Accountability, Religiosity, Donation Decision*

## ABSTRAK

Ahmad Najir (2025). Pengaruh Tingkat Kepedulian Sosial, Kepercayaan Donatur, Literasi Zakat, Kualitas Pelayanan Dan Akuntabilitas Terhadap Keputusan Berdonasi Di Upz Bakti Bersama Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi. Pembimbing: Nuril Huda.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) Pengaruh tingkat kepedulian sosial terhadap keputusan berdonasi di UPZ Bakti Bersama. (2) Pengaruh kepercayaan donatur terhadap keputusan berdonasi di UPZ Bakti Bersama. (3) Pengaruh literasi zakat terhadap keputusan berdonasi di UPZ Bakti Bersama. (4) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berdonasi di UPZ Bakti Bersama. (5) Pengaruh akuntabilitas terhadap keputusan berdonasi di UPZ Bakti Bersama. (6) Moderasi religiusitas pada hubungan antara kepedulian sosial dan keputusan berdonasi di UPZ Bakti Bersama. (7) Moderasi religiusitas pada hubungan antara kepercayaan donatur dan keputusan berdonasi di UPZ Bakti Bersama. (8) Moderasi religiusitas pada hubungan antara literasi zakat dan keputusan berdonasi di UPZ Bakti Bersama.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Responden dalam penelitian ini berjumlah 392 masyarakat Kalimantan Selatan yang pernah menyalurkan ZIS melalui UPZ Bakti Bersama. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang hasilnya diolah menggunakan SmartPls 4.1. Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan SEM PLS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat kepedulian sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berdonasi. Kepercayaan donatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berdonasi. Literasi zakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berdonasi. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berdonasi. Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berdonasi. Religiusitas tidak memoderasi pengaruh tingkat kepedulian sosial terhadap keputusan berdonasi. Religiusitas memoderasi pengaruh kepercayaan donatur terhadap keputusan berdonasi. Religiusitas tidak memoderasi pengaruh literasi zakat terhadap keputusan berdonasi.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepedulian Sosial, Kepercayaan Donatur, Literasi Zakat, Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas, Religiusitas, Keputusan Berdonasi

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>LEMBAR LEGALITAS</b> .....  | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....   | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....                           | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....                                   | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....   | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang .....  | 1           |
| 1.2. Rumusan Masalah .....   | 8           |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....   | 9           |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....  | 9           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....   | <b>12</b>   |
| 2.1. Landasan Teori.....   | 12          |
| 2.1.1. Zakat .....   | 12          |
| 2.1.2. Tingkat Kepedulian Sosial.....  | 14          |
| 2.1.3. Kepercayaan Donatur .....   | 18          |
| 2.1.4. Literasi Zakat .....  | 20          |
| 2.1.5. Kualitas Pelayanan.....   | 22          |
| 2.1.6. Akuntabilitas.....  | 27          |
| 2.1.7. Keputusan Berdonasi .....   | 31          |
| 2.1.8. Religiusitas Variabel Moderasi .....                                  | 34          |
| 2.2. Keterkaitan Antar Variabel .....  | 40          |
| 2.2.1. Pengaruh Tingkat Kepedulian Sosial terhadap Keputusan Berdonasi ..... | 40          |
| 2.2.2. Pengaruh Kepercayaan Donatur terhadap Keputusan Berdonasi .....       | 42          |
| 2.2.3. Pengaruh Literasi Zakat terhadap Keputusan Berdonasi.....             | 43          |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 2.2.4.   | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berdonasi .                                    | 44        |
| 2.2.5.   | Pengaruh Akuntabilitas terhadap Keputusan Berdonasi.....                                      | 45        |
| 2.2.6.   | Efek Moderasi Religiusitas.....   | 46        |
| 2.3.   | Hasil Penelitian Sebelumnya .....   | 47        |
| <b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....</b> |   | <b>55</b> |
| 3.1.   | Kerangka Konseptual.....  | 55        |
| 3.2.   | Hipotesis Penelitian .....  | 56        |
| 3.2.1.   | Pengaruh Tingkat Kepedulian Sosial terhadap Keputusan Berdonasi .....                         | 56        |
| 3.2.2.   | Pengaruh Kepercayaan Donatur terhadap Keputusan Berdonasi .....                               | 57        |
| 3.2.3.   | Pengaruh Literasi Zakat Terhadap Keputusan Berdonasi.....                                     | 59        |
| 3.2.4.   | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berdonasi                                      | 59        |
| 3.2.5.   | Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Keputusan Berdonasi.....                                      | 60        |
| 3.2.6.   | Religiusitas Memoderasi Pengaruh Tingkat Kepedulian Sosial terhadap Keputusan Berdonasi ..... | 61        |
| 3.2.7.   | Religiusitas Memoderasi Pengaruh Kepercayaan Donatur terhadap Keputusan Berdonasi .....       | 62        |
| 3.2.8.   | Religiusitas Memoderasi Pengaruh Literasi Zakat terhadap Keputusan Berdonasi .....            | 63        |
| <b>BAB IV METODE PENELITIAN.....</b>                             |   | <b>65</b> |
| 4.1.   | Ruang Lingkup Penelitian.....   | 65        |
| 4.2.   | Jenis Penelitian.....   | 65        |
| 4.3.   | Tempat/Lokasi Penelitian .....  | 65        |
| 4.4.   | Unit Analisis .....   | 66        |
| 4.5.   | Populasi dan Sampel .....   | 66        |
| 4.5.1.   | Populasi.....   | 66        |
| 4.5.2.   | Sampel .....  | 66        |
| 4.6.   | Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....  | 69        |
| 4.6.1.   | Variabel Independen (Variabel Bebas).....   | 69        |
| 4.6.2.   | Variabel Dependen (Variabel Terikat).....   | 69        |
| 4.6.3.   | Variabel Moderasi (Variabel Penghubung .....  | 70        |
| 4.6.4.   | Definisi Operasional Variabel .....   | 70        |
| 4.7.   | Teknik Pengumpulan Data.....  | 73        |

|  |   |            |
|--|---|------------|
| 4.8.   | Teknik Analisis Data.....   | 74         |
| 4.8.1.   | Uji Model Pengukuran atau Outer .....   | 75         |
| 4.8.2.   | Uji Model Struktural atau Inner Model .....   | 77         |
| 4.8.3.   | Uji Hipotesis .....   | 79         |
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS .....</b> |   | <b>80</b>  |
| 5.1.   | Gambaran Umum Obyek Penelitian .....  | 80         |
| 5.2.   | Hasil dan Analisis .....  | 83         |
| 5.2.1.   | Karakteristik Responden.....  | 83         |
| 5.2.2.   | Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....  | 88         |
| 5.2.3.   | Analisis Data.....  | 100        |
| 5.3.   | Pembahasan Hasil .....  | 112        |
| 5.3.1.   | Pengaruh Tingkat Kepedulian Sosial terhadap Keputusan Berdonasi .....                         | 112        |
| 5.3.2.   | Pengaruh Kepercayaan Donatur terhadap Keputusan Berdonasi .....                               | 114        |
| 5.3.3.   | Pengaruh Literasi Zakat terhadap Keputusan Berdonasi.....                                     | 116        |
| 5.3.4.   | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berdonasi                                      | 118        |
| 5.3.5.   | Pengaruh Akuntabilitas terhadap Keputusan Berdonasi.....                                      | 120        |
| 5.3.6.   | Religiusitas Memoderasi Pengaruh Tingkat Kepedulian Sosial terhadap Keputusan Berdonasi ..... | 122        |
| 5.3.7.   | Religiusitas Memoderasi Pengaruh Kepercayaan Donatur terhadap Keputusan Berdonasi .....       | 125        |
| 5.3.8.   | Religiusitas Memoderasi Pengaruh Literasi Zakat terhadap Keputusan Berdonasi .....            | 127        |
| 5.4.   | Implikasi Hasil Penelitian .....  | 130        |
| 5.5.   | Rekomendasi Penelitian.....   | 138        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>                      |   | <b>139</b> |
| 6.1.   | Kesimpulan .....  | 139        |
| 6.2.   | Saran .....   | 140        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                       |   | <b>142</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                             |   | <b>149</b> |