

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KETERSEDIAAN FITUR BSI *MOBILE* TERHADAP
EFISIENSI NASABAH DALAM PEMBAYARAN ZAKAT,
INFAQ, SEDEKAH, DAN WAKAF (ZISWAF)
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar
Lampung Kedaton)**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

**PUTRI IMANIAR
NPM.1851020111**

Program Studi : Perbankan Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN 1444H / 2022 M**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KETERSEDIAAN FITUR BSI *MOBILE* TERHADAP
EFISIENSI NASABAH DALAM PEMBAYARAN ZAKAT,
INFAQ, SEDEKAH, DAN WAKAF (ZISWAF)
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar
Lampung Kedaton)**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

**PUTRI IMANIAR
NPM : 1851020111**

Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing I : Prof. Dr. H. Suharto, S.H., M.A

Pembimbing II : Rahmat Fajar Ramdani, M.Si

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN 1444 H / 2022 M**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai langkah awal untuk memudahkan dalam memahami judul skripsi ini, dan untuk menghindari kesalahpahaman, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan beberapa istilah dalam skripsi ini. Adanya pembatasan terhadap arti kalimat dalam skripsi ini dengan harapan memperoleh gambaran yang jelas dari makna yang dimaksud. Untuk itu perlu diuraikan pengertian dari istilah-istilah yang terdapat dalam judul tersebut sebagai berikut :

1. Analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola, selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan.²
2. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.³
3. Kualitas Layanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.⁴
4. Ketersediaan Fitur, Menurut Schmitt fitur adalah karakteristik yang menambah fungsi dasar suatu produk. Karena fitur ini menjadi alasan konsumen untuk memilih suatu produk, maka

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2015), 335.

³ Indonesia Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Pusat Bahasa* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), 103.

⁴ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya* (Gava Media, 2018), 36.

bagi pemasar tradisional fitur adalah alat kunci untuk mendefinisikan produk mereka dengan produk pesaing.⁵

5. BSI *Mobile* merupakan salah satu saluran distribusi yang digunakan untuk mengakses rekening nasabah melalui smartphone menggunakan jaringan teknologi 3G/4G dan wifi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia, dapat *di install* pada *playstore* atau *appstore*. BSI *Mobile* memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi, beribadah, dan berbagi melalui fitur layanan yang dikembangkan oleh bank tersebut.⁶
6. Efisiensi adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Efisiensi juga berarti rasio antara input dan output atau biaya dan keuntungan.⁷
7. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah.⁸
8. Pembayaran adalah proses, cara, perbuatan membayar dengan cara tunai maupun non-tunai. Pembayaran merupakan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain.⁹ Pembayaran yang dimaksud dalam judul ini adalah suatu proses, cara, perbuatan membayar dengan cara non-tunai atau online yaitu dalam hal ini adalah membayar Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf melalui BSI Mobile.
9. Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf (ZISWAF) merupakan singkatan dari Zakat, Infak, Sedekah dan Wakaf yang saling

⁵ Setyo Ferry Wibowo, dkk. 'Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta)', *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6.1 (2015), 445.

⁶ Citra Dian Sari, 'Penerapan Sistem Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Yogyakarta Universitas Islam Indonesia', 2021, 32.

⁷ Winarno Sigit dan Ismaya Sujana, *Kamus Besar Ekonomi* (Bandung: CV Pustaka Grafika, 2003), 178.

⁸ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), 5.

⁹ <http://kbbi.web.id/bayar>, tanggal 25 Mei 2022

berinterelasi antara satu dengan lainnya sebagai bentuk filantropi Islam.¹⁰

- a. Zakat adalah bagian dari harta dengan persyaratan tertentu, yang Allah SWT mewajibkan kepada pemiliknya, untuk diserahkan kepada yang berhak menerimanya, dengan persyaratan tertentu pula.¹¹
- b. Infaq berarti sedekah, nafkah, pemberian harta (selain zakat wajib) untuk kebaikan. Infaq menjadi salah satu pintu masuk cara pendistribusian kekayaan dalam ajaran Islam.¹²
- c. Sedekah adalah pemberian dari seorang muslim secara sukarela tanpa dibatasi waktu dan jumlah (*haul* dan *nisbah*) sebagai kebaikan dengan mengharapkan ridho Allah.¹³
- d. Wakaf adalah menahan harta yang bisa diambil manfaatnya dengan menjaga bentuk aslinya untuk disalurkan kepada jalan yang diperbolehkan.¹⁴

Berdasarkan uraian dari beberapa pengertian diatas, maka dapat dipahami bahwa maksud dari judul penelitian ini adalah suatu kajian yang menganalisis bagaimana pengaruh kualitas layanan dan ketersediaan fitur BSI Mobile terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran ZISWAF (Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf) pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton.

¹⁰ Qurratul Uyun, 'Zakat, Infaq, Shadaqah, Dan Wakaf Sebagai Konfigurasi Filantropi Islam', *Islamuna: Jurnal Studi Islam*, 2.2 (2015), 219.

¹¹ Didin Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern* (Jakarta: Gema Insani, 2002), 7.

¹² Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah* (Gramedia Pustaka Utama, 2013), 351.

¹³ Irfan El-Firdausy, *Dahsyatnya Sedekah (Meraih Berkah Dari Sedekah)* (Yogyakarta: Cemerlang Publising, 2009), 14.

¹⁴ Muhammad Abid Abdullah Al-Kabisi, 'Hukum Wakaf: Kajian Kontemporer Pertama Dan Terlengkap Tentang Fungsi Dan Pengelolaan Wakaf Serta Penyelesaian Atas Sengketa Wakaf', *Ahrul Sani Faturrahman & Rekan KMCP. Jakarta: Dompot Dhuafa Republika & IIMaN*, 2004, 41.

B. Alasan Memilih Judul

1. Alasan Objektif

Pembayaran ZISWAF (Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf) tidak harus datang langsung ke lembaga zakat, BSI *Mobile* merupakan salah satu produk Bank Syariah Indonesia yang termasuk dalam salah satu strategi pemasaran bank. Bank Syariah Indonesia menggunakan layanan BSI *Mobile* untuk memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan kepada nasabah dalam bertransaksi, dimana nasabah menginginkan layanan yang praktis dan tidak menguras banyak waktu. Dengan kehadiran layanan BSI *Mobile* ini membantu nasabah untuk bertransaksi di manapun dan kapanpun.

2. Alasan Subjektif

- a. Permasalahan dalam judul penelitian ini relevan dengan bidang keilmuan yang penulis tekuni dalam Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- b. Adanya referensi yang mendukung untuk melakukan penelitian ini sehingga mempermudah peneliti.

C. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang memiliki penduduk Muslim terbesar di dunia dengan 87.2% dari populasinya, yaitu sebanyak 261 juta penduduk Muslim. Meski mayoritas orang Indonesia adalah Muslim yang memiliki potensi besar dalam pengumpulan dana zakat, infaq, sedekah, dan wakaf, jumlah dana yang terkumpul secara nasional melalui lembaga zakat masih jauh dari yang diharapkan.¹⁵

Berdasarkan data BPS (Badan Pusat Statistik), penduduk Indonesia di tahun 2020 mencapai 270.203.917 jiwa dimana sebanyak 86,88% nya adalah muslim. Penduduk muslim Indonesia yang merupakan mayoritas tersebut, tentu akan berpotensi dalam penghimpunan dana zakat yang lebih banyak

¹⁵ Widiyanto bin Mislan Cokrohadisumarto, dkk. 'A Study of Indonesian Community's Behaviour in Paying Zakat', *Journal of Islamic Marketing*, 11.4 (2019), 962.

sehingga berdampak pada pendistribusian yang lebih besar dan merata serta kesejahteraan masyarakat meningkat.

Potensi zakat di Indonesia sangatlah besar. Namun, serapan zakat di Indonesia masih tergolong rendah. Hal ini dapat dilihat dari data aktual penghimpunan dana zakat, infak, sedekah dan wakaf nasional oleh OPZ resmi pada tahun 2020 yang baru mencapai Rp 327,6 triliun atau kurang dari 21,7 persen potensinya. Potensi zakat di Indonesia yang digambarkan oleh berbagai studi, belum didukung oleh penghimpunan dana zakat di lapangan. Data tersebut menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan yang cukup tinggi antara potensi zakat dengan penghimpunan dana zakatnya. Kesenjangan ini dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti:

1. Rendahnya kesadaran wajib zakat (muzakki), rendahnya kepercayaan terhadap BAZ dan LAZ, dan perilaku muzakki yang masih berorientasi jangka pendek, desentralis dan interpersonal.
2. Basis zakat yang tergali masih terkonsentrasi pada beberapa jenis zakat tertentu, seperti zakat fitrah dan profesi.
3. Masih rendahnya intensif bagi wajib zakat untuk membayar zakat, khususnya terkait zakat sebagai pengurang pajak sehingga wajib zakat tidak terkena beban ganda.

Zakat merupakan suatu bentuk ibadah wajib, seperti yang telah dinyatakan Allah SWT dalam salah satu firman Nya yaitu pada QS. Al-Baqarah (2): 43:

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ ﴿٤٣﴾

Artinya:

“Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku’.

Di dalam Al-Quran, terdapat dua puluh tujuh ayat yang menyebutkan kewajiban shalat dan kewajiban zakat secara bersamaan. Kewajiban membayar zakat bukan saja bertujuan membersihkan harta si wajib zakat (*muzakki*), namun juga memiliki kepentingan sosial dan humanisme. Dalam perspektif kemanusiaan, zakat mengandung hikmah dan peran yang besar

bagi peningkatan kesejahteraan hidup manusia dan penguatan solidaritas sosial secara menyeluruh.

Adapun kewajiban zakat dalam Islam juga memiliki makna yang sangat fundamental. Selain berkaitan erat dengan aspek-aspek ketuhanan, juga ekonomi dan sosial. Diantara aspek-aspek ketuhanan adalah banyaknya ayat-ayat Al-Qur'an yang menyebut masalah zakat. sedangkan dari aspek keadilan sosial, perintah zakat dapat dipahami sebagai satu kesatuan sistem yang tak terpisahkan dalam pencapaian kesejahteraan sosial-ekonomi dan kemasyarakatan. Zakat diharapkan dapat meminimalisir kesenjangan pendapatan antara orang kaya dan miskin. Disamping itu, zakat juga diharapkan dapat meningkatkan atau menumbuhkan perekonomian, baik pada level individu maupun pada level sosial masyarakat.¹⁶ Infaq berbeda dengan zakat, infaq merupakan pemberian yang tidak ada nishabnya sedangkan zakat sebaliknya. Besar kecilnya sangat bergantung kepada keuangan dan keikhlasan dalam memberi, yang terpenting adalah hak orang lain yang ada dalam harta kita sudah dikeluarkan.¹⁷ Sesuai dengan firman Allah SWT pada QS. Ali-Imran (3): 134 yang berbunyi:

الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكِبَاطِ وَالْغَيْظِ وَالْعَافِينَ عَنِ

النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴿١٣٤﴾

Artinya:

“(yaitu) orang-orang yang menafkahkan (hartanya), baik di waktu lapang maupun sempit, dan orang-orang yang menahan amarahnya dan mema'afkan (kesalahan) orang. Allah menyukai orang-orang yang berbuat kebajikan”.

Dan sedangkan untuk shadaqah sendiri ialah menurut terminologi syariat, pengertian sedekah sama dengan pengertian

¹⁶ Ali Nuruddin, *Zakat Sebagai Instrumen Kebijakan Fiskal* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 2.

¹⁷ M Ali Hasan, *Zakat Dan Infak: Salah Satu Solusi Mengatasi Problema Sosial Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2006), 13.

infaq, termasuk juga hukum dan ketentuan-ketentuannya. Shadaqah diartikan sebagai sebuah pemberian seseorang secara ikhlas kepada orang yang berhak menerima yang diiringi juga oleh pahala dari Allah.¹⁸ Berdasarkan firman Allah diatas bahwa shadaqah dan infaq tidak mengenal nishab seperti zakat. infaq dikeluarkan setiap orang yang beriman, baik yang berpenghasilan tinggi maupun rendah, apakah ia saat lapang maupun sempit dan untuk shadaqah yaitu pemberian sesuatu yang bersifat kebaikan. Jika zakat harus diberikan pada mustahik tertentu (8 asnaf) maka infaq boleh diberikan kepada siapapun juga, misalkan untuk kedua orang tua, anak yatim, anak asuh dan sebagainya. dalam Al-Qur'an dijelaskan pada QS. Al-Baqarah (2): 215 sebagai berikut:

يَسْأَلُونَكَ مَاذَا يُنْفِقُونَ ۗ قُلْ مَا أَنْفَقْتُمْ مِنْ خَيْرٍ فَلِلْوَالِدَيْنِ
وَالْأَقْرَبِينَ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنِ السَّبِيلِ ۗ وَمَا تَفْعَلُوا مِنْ خَيْرٍ فَإِنَّ

اللَّهُ بِهِ عَلِيمٌ ﴿٢١٥﴾

Artinya:

"Mereka bertanya tentang apa yang mereka nafkahkan. Jawablah: "Apa saja harta yang kamu nafkahkan hendaklah diberikan kepada ibu-bapak, kaum kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin dan orang-orang yang sedang dalam perjalanan." dan apa saja kebaikan yang kamu buat, Maka Sesungguhnya Allah Maha mengetahuinya".

Selain itu wakaf juga merupakan salah satu ibadah ijtima'iyah (ibadah sosial) yang dianjurkan dalam ajaran agama Islam. Wakaf sebagai ibadah, maka tujuan utamanya adalah pengabdian kepada Allah SWT dan ikhlas karena mencari ridho-Nya. Wakaf dilaksanakan dengan lillahi ta'ala dan perbuatan tersebut murni dilandasi oleh rasa iman serta ikhlas semata-mata untuk mendekatkan diri kepada Allah. Di dalam Al-Qur'an Allah

¹⁸ H Abd Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalat* (Prenada Media, 2016), 149.

SWT juga menjanjikan kepada orang yang menafkahkan sebagian harta bendanya, bahkan Allah akan melipatgandakan pahalanya 700 kali lipat.¹⁹ Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam QS Al-Baqarah (2): 261:

مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلٍ فِي كُلِّ سُنبُلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ وَاللَّهُ يُضْعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ

Artinya:

“Perumpamaan (nafkah yang dikeluarkan oleh) orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah adalah serupa dengan sebutir benih yang menumbuhkan tujuh bulir, pada tiap-tiap bulir seratus biji. Allah melipat gandakan (ganjaran) bagi siapa yang Dia kehendaki. dan Allah Maha Luas (karunia-Nya) lagi Maha mengetahui”.

Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF) adalah sebuah instrumen keuangan sosial Islam, yang memungkinkan adanya distribusi aliran kekayaan dari tangan orang kaya kepada orang miskin. ZISWAF disamping memiliki dimensi ekonomi adalah merupakan sebuah kewajiban dan sebuah nilai ibadah yang berpahala. Bahkan dalam perspektif ilmu ekonomi, ZISWAF dapat pula dijadikan instrumen utama kebijakan fiskal. Meskipun sangat disayangkan bahwa hingga saat ini belum ada satu negara Islam pun di dunia ini yang menjadikan ZISWAF sebagai instrumen utama kebijakan fiskal. Serangkaian dengan instrumen zakat yang merupakan kewajiban ada juga instrumen yang berhukum sunah yakni infak, sedekah, dan wakaf, yang jamak disingkat menjadi ZISWAF. Tata kelolanya biasa

¹⁹ Rofiq Ahmad, *Hukum Perdata Islam Di Indonesia* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), 388.

dilaksanakan menjadi satu badan meski mekanisme perolehan dan pendistribusiannya berbeda sesuai dengan syariah Islam.²⁰

Kehadiran lembaga pengelola zakat, infaq, sedekah dan wakaf (ZISWAF) menjadi pendukung penghimpunan dan penyaluran zakat, infak, sedekah dan wakaf serta merupakan salah satu bukti kepedulian Islam terhadap sesama. Salah satu lembaga yang juga ikut ambil bagian dalam pengelolaan dan penyaluran dana ZISWAF adalah dunia perbankan Islam. Mereka menempatkan dirinya sebagai perantara untuk mempertemukan pihak muslim yang memiliki harta lebih (*muzakki*) dengan muslim yang membutuhkan (*mustahiq*).

Di Indonesia permasalahan yang timbul padahal jumlah penduduk mayoritas muslim terbesar di dunia yakni adanya celah yang sangat besar antara potensi dan perolehan ziswaf. Selain itu, juga permasalahan pendistribusiannya juga belum bisa maksimal. Strategi untuk mengurangi celah tersebut adalah dengan cara digitalisasi proses penerimaan dan pendistribusian serta pelaporan ziswaf, diharapkan dengan adanya digitalisasi ziswaf ini bisa mempersempit celah yang ada. Dunia zakat, infak, sedekah dan wakaf sekarang mengalami perkembangan yang selaras dengan kemajuan teknologi. Teknologi digital telah dimanfaatkan dalam proses pengumpulan dan distribusi, manajemen, dan sebagai alat untuk pendidikan zakat.²¹

Kemajuan teknologi di era digitalisasi mengubah pola pikir masyarakat perilaku ekonomi untuk aktif dalam kegiatan dunia maya. Tidak selalu negatif, faktanya teknologi mampu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian masyarakat.²² Langkah strategis ekonomi syariah diperlukan untuk memberikan aturan alternatif yang jelas dan tata kelola perusahaan yang baik dalam koridor syariah dan diharapkan memiliki dampak berkelanjutan pada kegiatan ekonomi. Tidak

²⁰ Fitri Nur Latifah dan Rusdi Hamka Lubis, 'Digitalization of ZISWAF Development in Indonesia', 2020, 140.

²¹ *Ibid*, 140.

²² Minna Lammi and Mika Pantzar, 'The Data Economy: How Technological Change Has Altered the Role of the Citizen-Consumer', *Technology in Society*, 59 (2019), 1.

dapat disangkal bahwa penerapan syariat ekonomi dan teknologi ibarat busur dan anak panah yang siap diterbangkan mencapai sasaran yang tepat. Ekonomi syariah mampu menggerakkan sistem ekonomi melalui zakat yang disalurkan kepada masyarakat dan pada akhirnya menciptakan keadilan distribusi kekayaan dan menghindari efek negatif dari akumulasi kekayaan. Sedangkan teknologi menjadi alat strategis yang mampu meningkatkan tujuan keuangan, memberikan manfaat kemanusiaan, dan efisiensi.²³

Di Indonesia terdapat lembaga keuangan syariah yang bergerak di bidang sosial salah satunya BSI (Bank Syariah Indonesia), lembaga perbankan ini merupakan lembaga yang menghimpun dana ataupun menyalurkan dana dan dana tersebut antara lain zakat, infaq, shadaqah dan wakaf. Dalam penghimpunan (*fundraising*) maupun pendistribusiannya merupakan hal yang sangat penting, namun dalam Al-Qur'an lebih memperhatikan masalah pendistribusiannya. Hal ini mungkin disebabkan pendistribusian mencakup pada pengumpulan. Apa yang akan didistribusikan jika tidak ada sesuatu yang harus lebih dahulu dikumpulkan atau diadakan.²⁴ Bank Syariah Indonesia adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang juga memiliki mekanisme, metode dan strategi *fundraising* tersendiri dalam meningkatkan jumlah donatur. Dalam mekanisme *fundraising* yang digunakan BSI terkait penghimpunan dana ZISWAF yaitu dengan menggunakan *mobile banking* agar mempermudah masyarakat dalam membayar zakat, infaq, sedekah dan wakaf.

Salah satu lembaga pengelolaan zakat di Indonesia khususnya lembaga keuangan syariah yaitu Bank Syariah Indonesia yang mempunyai perencanaan strategi yang baik dalam mengoptimalkan penghimpunan dana ZISWAF yaitu melalui *BSI Mobile*. Salah satu bank yang menerapkan fasilitas *mobile*

²³ Lucia Corsini, Clara B Aranda-Jan, and James Moultrie, 'Using Digital Fabrication Tools to Provide Humanitarian and Development Aid in Low-Resource Settings', *Technology in Society*, 58.C (2019), 1.

²⁴ Umrotul Khasanah, *Manajemen Zakat Modern: Instrumen Pemberdayaan Ekonomi Umat* (UIN-Maliki Press, 2010), 64.

banking untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi keuangan adalah Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank BSI merupakan salah satu bank syariah di Indonesia yang merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah. Bank BSI menyediakan layanan *mobile banking* kepada para nasabah yang bernama BSI Mobile. BSI Mobile merupakan aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan berbasis syariah melalui smartphone dengan cara yang aman, cepat dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga tidak perlu datang langsung ke bank.²⁵

Kualitas layanan hal yang terpenting dalam sebuah perusahaan atau lembaga, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Bukti empiris menunjukkan bahwa organisasi yang mampu meningkatkan penjualan, keuntungan, dan biaya efisiensi adalah organisasi yang kegiatannya fokus pada kepuasan pelanggan melalui layanan yang berkualitas.²⁶ Selain kualitas layanan, fitur produk juga menjadi faktor yang sangat penting dalam memberikan kepuasan pada nasabah. Fitur kualitas layanan dalam industri *e-banking* menjadi penting karena penyampaian layanan melalui interaksi manusia dan teknologi, menawarkan layanan berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan nasabah merupakan keunggulan yang kompetitif dari produk bank berbasis digital.²⁷ Kenyamanan, akses layanan kapan saja dan di mana saja, anonimitas, serta penghematan waktu dan energi

²⁵ Muhammad Vadly Azhar Lubis, 'Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprat', 2021, 877.

²⁶ Norizan Kassim and Nor Asiah Abdullah, 'The Effect of Perceived Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty in E-commerce Settings: A Cross Cultural Analysis', *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 2010, 353.

²⁷ Siriluck Rotchanakitumnuai and Mark Speece, 'Barriers to Internet Banking Adoption: A Qualitative Study among Corporate Customers in Thailand', *International Journal of Bank Marketing*, 2003, 319.

merupakan faktor-faktor yang mengarah pada adopsi *mobile banking*.²⁸

Ketersediaan fitur, menurut Ainschough dan Luckett fitur merupakan perlengkapan untuk interaktivitas nasabah, adalah kriteria penting yang menarik perhatian para nasabah di dalam penyampaian jasa *internet banking*.²⁹ Dalam penelitian yang dilakukan (Poon, 2008) variabel ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penerimaan penggunaan layanan *e-banking*. Dengan adanya fitur-fitur yang menarik dan juga pembaruan fitur-fitur yang ada, maka ini akan meningkatkan nasabah pengguna *e-banking*.

Dalam penghimpunan dana ziswaf melalui BSI Mobile, Bank Syariah Indonesia tidak hanya memfasilitasi nasabahnya dengan teknologi penghimpunan dana ziswaf saja, namun Bank Syariah Indonesia juga menjalankan fungsinya sebagai Unit Pengelola Zakat yaitu dengan cara memberi akses/fasilitas agar nasabah dapat menyalurkan dana ziswaf kepada lembaga/organisasi pengelola zakat lain diantaranya sebagai berikut: Jadiberkah.id, Kitabisa.com, Dompot Dhuafa, Rumah Zakat, serta Donasi Bantuan Covid.

Tabel. 1.1
Data Realisasi Ziswaf Bank Syariah Indonesia

| No | Jenis Data | 2020 (Dalam Jutaan Rupiah) | 2021 (Dalam Jutaan Rupiah) |
|--------------|---------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1 | Zakat | 177.873 | 231.813 |
| 2 | Infaq/Sedekah | 53.968 | 72.606 |
| 3 | Wakaf | 3.074 | 4.303 |
| Total | | 308.722 | 234.915 |

Sumber: Data diolah berdasarkan Laporan Keuangan BSI

²⁸ Mari Suoranta, *Adoption of Mobile Banking in Finland* (Jyväskylä yliopisto, 2003), 68.

²⁹ Mudiantono Pranidana, Sauca Ananda, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BCA Untuk Menggunakan Klik-BCA', 2011, 21.

Dilihat dari tabel 1.1 Bank Syariah Indonesia memiliki peran penting dalam penghimpunan ziswaf di Indonesia. Meski begitu berdasarkan data dari Bank Syariah Indonesia, pengguna BSI Mobile per Maret 2022 mencapai 3,77 juta user³⁰ yang berarti jika dibandingkan dengan 99.000 donatur penghimpunan ziswaf melalui BSI Mobile baru digubris oleh 2,62% user. Tentu saja ada banyak hal yang membuat penghimpunan zakat itu masih tidak maksimal, salah satunya adalah masih minimnya masyarakat yang melakukan pembayaran zakat secara online melalui *mobile banking*. Meskipun jumlah pengguna *mobile banking* terus meningkat setiap tahun tetapi tidak berimbang pada jumlah muzakki atau pembayar zakat secara online.

Pada penelitian Pertiwi Utami, dkk (2020) menemukan bahwa hubungan antara digitalisasi pembayaran zakat dan potensi penerimaan zakat di BAZNAS Nasional kuat. Temuan ini juga mengungkapkan bahwa digitalisasi pembayaran zakat di Badan Amil Zakat dilakukan dengan strategi pemasaran. Diantaranya adalah berkolaborasi dengan mitra digital seperti toko virtual dan perusahaan yang menggunakan fitur online. Kerjasama ini diharapkan oleh BAZNAS untuk memudahkan muzakki membayar zakat kapanpun dan dimanapun. Jadi lebih hemat waktu dan biaya. BAZNAS juga menyediakan akses untuk muzakki luar negeri untuk dapat membayar zakat melalui pembayaran zakat secara digital menggunakan Aplikasi PayPal Inc.³¹

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti pengaruh kualitas layanan dan ketersediaan fitur BSI Mobile terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF).

³⁰ Ferrika Sari, “Hingga Maret Lalu, Pengguna Aktif BSI Mobile Capai 3,77 Juta”, Kontan.co.id, diakses pada 25 Juni 2022.

³¹ Pertiwi Utami, ‘Pengaruh Digitalisasi Pembayaran Zakat Terhadap Potensi Penerimaan Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Pusat’, 2020.

D. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini ditetapkan agar dapat fokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sasarannya, ruang lingkup penelitian yang penulis lakukan terbatas pada :

1. Meneliti mengenai pengaruh kualitas layanan dan ketersediaan fitur *BSI Mobile* terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf.
2. Objek penelitiannya yaitu khusus nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bandar Lampung Kedaton.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan *BSI Mobile* berpengaruh terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton?
2. Apakah ketersediaan fitur *BSI Mobile* berpengaruh terhadap terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *BSI Mobile* terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton.
2. Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fitur *BSI Mobile* terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton.

G. Manfaat Penelitian

Pembahasan penelitian ini diharapkan berguna baik bagi penulis, akademisi dan bagi masyarakat pada umumnya. Adapun kegunaan pembahasan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur atau referensi dan sarana penambah ilmu pengetahuan bagi penulis dan pembaca. Serta, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai kualitas layanan dan ketersediaan fitur berbagi ZISWAF pada BSI *Mobile*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Syariah

Dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan bahan evaluasi dalam menyediakan kualitas layanan dan ketersediaan fitur *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia agar dapat menjadi lebih baik kedepannya.

b. Bagi Akademisi

Dalam penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pertimbangan atau sarana menambah informasi bagi UIN Raden Intan terutama Perbankan Syariah dan karya-karya ilmiah sekaligus referensi bagi mahasiswa, staf dan pengajar lainnya.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas layanan dan ketersediaan fitur *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, serta dapat menerapkan pengetahuan yang telah didapat selama masa perkuliahan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi tambahan mengenai faktor kualitas layanan dan ketersediaan fitur BSI *Mobile* terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran zakat, infaq, sedekah dan wakaf (ZISWAF).

H. Kajian Penelitian Terdahulu

Analisis hasil penelitian sebelumnya ialah sangat urgent dilakukan sebagai pijakan dalam proses penelitian hingga rekomendasi penelitian. Tujuan dilakukannya analisis hasil penelitian terdahulu ataupun relevan untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Adapun penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu:

1. Sekar Alfin Rostiana (2021) melakukan penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Muslim Milenial Dalam Membayar Zakat Secara *Online* Melalui *Platform Fintech*”. Populasi dalam penelitian ini adalah generasi milenial di wilayah Jabodetabek dengan sampel sebanyak 96 responden. Sumber data yang digunakan merupakan data primer yang berupa kuesioner. Variabel dependen pada penelitian ini adalah keputusan muslim milenial membayar zakat secara *online* melalui *platform fintech* dan variabel independen pada penelitian ini yaitu tingkat pendapatan, religiusitas, *brand awareness*, tingkat kepercayaan, transparansi dan akuntabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendapatan, kepercayaan, transparansi dan akuntabilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan membayar zakat secara *online* melalui *platform fintech*. Sedangkan religiusitas dan *brand awareness* tidak berpengaruh terhadap keputusan generasi milenial dalam membayar zakat secara *online* melalui *platform fintech*.
2. Yuanita Nur Anggraini & Rachma Indrarini (2022) melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Literasi Zakat dan Kepercayaan Terhadap Minat Membayar Zakat Melalui Zakat Digital Pada Masyarakat Kabupaten Sidoarjo”. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban masyarakat Kabupaten Sidoarjo pada kuesioner. Variabel independen pada penelitian ini yaitu literasi zakat dan kepercayaan sedangkan variabel dependen yaitu minat membayar zakat melalui zakat digital pada

masyarakat di Kabupaten Sidoarjo. Sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel literasi zakat tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap minat membayar zakat melalui zakat digital sedangkan variabel kepercayaan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat membayar zakat melalui zakat digital. Sedangkan literasi zakat dan kepercayaan secara bersama-sama memiliki pengaruh minat membayar zakat melalui zakat digital pada masyarakat di Kabupaten Sidoarjo.

3. Fitriana Novi Eka Cahyanti (2020) melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Preferensi Muzakki Dalam Membayar Zakat Secara *Online*”. Variabel independen dalam penelitian ini adalah preferensi *muzakki* serta variabel dependen adalah membayar zakat secara *online*. Populasi penelitian adalah *muzakki* yang pernah membayar zakat secara *online*, dan ditarik 50 sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi, biaya, keprofesionalan *fintech*, pengetahuan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan membayar zakat *online*.
4. Windi Astuti & Budi Prijanto (2021) melakukan penelitian yang berjudul “Faktor Yang Mempengaruhi Minat Muzaki Dalam Membayar Zakat Melalui Kitabisa.com: Pendekatan *Technology Acceptance Model* dan *Theory of Planned Behavior*”. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan populasi yaitu pengguna Kitabisa.com dan kriteria sampel yang digunakan yaitu pengguna Kitabisa.com yang pernah melakukan pembayaran zakat di platform tersebut. Penelitian ini menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan alat analisis SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa minat menggunakan (*intention to use*) layanan zakat digital Kitabisa.com secara signifikan dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), norma subjektif (*subjective norms*), persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*), dan sikap (*attitude*). Namun

pada penelitian ini ditemukan adanya pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap minat menggunakan layanan zakat digital.

5. Isnaini Lailatul Rohmah dan Ahmad Mulyadi Qosim (2020) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Berdonasi dan Efektivitas Penyaluran Menggunakan *Fintech Crowdfunding* Terhadap Minat Membayar Zakat dan Shodaqoh”. Populasi yang diambil untuk penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Agama Islam angkatan 2016-2017 dengan jumlah sampel sebanyak 86 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan berdonasi terhadap minat ZIS menggunakan *fintech crowdfunding* menghasilkan nilai negatif dengan nilai signifikansi sebesar $0,253 > 0,05$. Variabel efektifitas penyaluran terhadap minat ZIS menggunakan *fintech crowdfunding* menghasilkan nilai positif dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sementara variabel persepsi kemudahan berdonasi dan efektifitas penyaluran terhadap minat ZIS menggunakan *fintech crowdfunding* secara bersama-sama diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 30,115 dengan signifikansi 0,000. Hasil signifikansi sampel tersebut adalah $0,000 < 0,05$ itu artinya terdapat pengaruh antara variabel persepsi kemudahan berdonasi (X_1), dan efektifitas penyaluran (X_2) terhadap minat ZIS menggunakan *fintech crowdfunding* (Y) secara bersama-sama.

Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian ini akan meneliti mengenai pengaruh kualitas layanan dan ketersediaan fitur BSI *Mobile* terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran ziswaf. Adaun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah:

- a. Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah kualitas layanan dan ketersediaan fitur.
- b. Objek penelitian yang digunakan ialah Bank Syariah Indonesia melalui fitur berbagi ziswaf yang terdapat dalam aplikasi BSI *Mobile*.

- c. Populasi penelitian adalah muzakki sekaligus nasabah Bank Syariah Indonesia yang pernah membayar ziswaf melalui BSI *Mobile*.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketersediaan Fitur BSI *Mobile* Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf (ZISWAF)” adalah penelitian yang belum pernah dilakukan sebelumnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai penelitian pengaruh kualitas layanan dan ketersediaan fitur BSI *Mobile* terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran zakat, infaq, sedekah dan wakaf (ZISWAF) pada nasabah Bank Syariah Indonesia di KCP Bandar Lampung Kedaton dengan menggunakan pengujian *outer* model (model pengukuran) dan *inner* model (model struktural) serta uji hipotesis maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Variabel kualitas layanan BSI *Mobile* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran zakat, infaq, sedekah, dan wakaf (ZISWAF), hal ini berarti variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran zakat, infaq, sedekah, dan wakaf.
2. Variabel ketersediaan fitur BSI *Mobile* berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran zakat, infaq, sedekah, dan wakaf (ZISWAF), hal ini berarti semakin tinggi ketersediaan fitur BSI *Mobile* maka akan meningkatkan efisiensi nasabah dalam pembayaran zakat, infaq, sedekah, dan wakaf.

B. Saran

Dari hasil penelitian diatas maka saran yang dapat peneliti sampaikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari penelitian terdapat variabel yang nilainya masih dibawah t-statistic yaitu kualitas layanan BSI *Mobile* (X1) terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran zakat, infaq, sedekah, dan wakaf (ZISWAF) (Y). Diharapkan kedepannya BSI KCP Kedaton untuk terus meningkatkan kualitas layanan pada produk BSI *Mobile* sehingga meningkatkan jumlah pengguna BSI *Mobile* karena dengan adanya BSI *Mobile* membantu memudahkan nasabah dalam

bertransaksi salah satunya untuk membayar zakat, infak, sedekah, dan wakaf. Selain itu terkait ketersediaan fitur BSI *Mobile* hendaknya BSI KCP Kedaton terus berinovasi guna meningkatkan fitur-fitur yang ada pada BSI *Mobile*.

2. Diharapkan penelitian ini dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan indikator dan variabel yang telah dipaparkan, sehingga menjadi lebih baik lagi bagi penelitian selanjutnya. Dan juga hendaknya penelitian ini dapat dikembangkan dengan penambahan jumlah sampel dan memodifikasi indikator agar menjadi lebih baik.
3. Penelitian ini dapat digunakan bagi pihak perbankan supaya terus meningkatkan kualitas aplikasi BSI *Mobile* dan terus gencar melakukan promosi agar pengguna semakin banyak.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy dan Jogiyanto, *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2015)
- Afif, Mufti, Andi Triyawan, Miftahul Huda, Arie Rachmat Sunjoto, and Achmad Fajaruddin, *Optimalisasi Pengelolaan Filantropi Islam Berbasis Masjid* (UNIDA GONTOR PRESS, 2021)
- Ahmad, Rofiq, *Hukum Perdata Islam Di Indonesia* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013)
- Al-Kabisi, Muhammad Abid Abdullah, 'Hukum Wakaf: Kajian Kontemporer Pertama Dan Terlengkap Tentang Fungsi Dan Pengelolaan Wakaf Serta Penyelesaian Atas Sengketa Wakaf', *Ahrul Sani Faturrahman & Rekan KMCP. Jakarta: Dompot Dhuafa Republika & IIMaN*, 2004, h. 41
- Ali, Mohammad Daud, *Sistem Ekonomi Islam: Zakat Dan Wakaf* (Penerbit Universitas Indonesia, 1988)
- Amalia, Amalia, and Kasyful Mahalli, 'Potensi Dan Peranan Zakat Dalam Mengentaskan Kemiskinan Di Kota Medan', *Ekonomi Dan Keuangan*, 1.1 (2012), h. 72
- Al Arif, M Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Ascarya, Ascarya, and Diana Yumanita, 'Comparing the Efficiency of Islamic Banks in Malaysia and Indonesia', *Buletin Ekonomi Moneter Dan Perbankan*, 11.2 (2008), h. 97
- Barusman, M Yusuf S, 'Pemanfaatan E-Banking Dalam Industri Perbankan Ditinjau Dari Structure-Conduct-Performance Paradigm Di Indonesia', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1.1 (2013), h. 13-14
- Case, Karl E, and Ray C Fair, *Prinsip-Prinsip Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2007)

- Chavda, M B, and A Solanki, 'An Empirical Study on Adoption of the Mobile Banking Services in Ahmedabad City', *Eduved Global Management Research*, 1.1 (2014), h 31-37
- Cokrohadi Sumarto, Widiyanto bin Mislan, Zaenudin Zaenudin, Bejo Santoso, and Siti Sumiati, 'A Study of Indonesian Community's Behaviour in Paying Zakat', *Journal of Islamic Marketing*, 11.4 (2019), h. 962
- Corsini, Lucia, Clara B Aranda-Jan, and James Moultrie, 'Using Digital Fabrication Tools to Provide Humanitarian and Development Aid in Low-Resource Settings', *Technology in Society*, 58.C (2019), h. 1
- Dalimuthe, Reza Pahlevi, and M Ag Lc, *100 Kesalahan Dalam Sedekah* (Qultum Media, 2010)
- dan Kebudayaan, Departemen Pendidikan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1990)
- dan Purwanto, Suharyadi, *Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern Edisi 2* (Jakarta: Salemba Empat, 2011)
- Davis, Fred D, 'Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology', *MIS Quarterly*, 1989, h. 318
- Davis, Fred D, Richard P Bagozzi, and Paul R Warshaw, 'User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models', *Management Science*, 35.8 (1989), h. 982
- El-Firdausy, Irfan, *Dahsyatnya Sedekah (Meraih Berkah Dari Sedekah)* (Yogyakarta: Cemerlang Publising, 2009)
- Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif Dan Kualitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008)
- Fahlefi, Rizal, 'Implementasi Masalah Dalam Kegiatan Ekonomi Syariah', *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14.2 (2016), h. 226
- Fakhrudin, Fakhrudin, *Fiqh Dan Manajemen Zakat Di Indonesia* (UIN-Maliki Press, 2008)

- Fandy, Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2* (Yogyakarta: Andi, 2011)
- Freddy, Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011)
- Gerrard, Philip, and J Barton Cunningham, 'The Diffusion of Internet Banking among Singapore Consumers', *International Journal of Bank Marketing*, 2003, h. 16
- Ghafur, Muhammad, and Kamsiyati, *Potret Perbankan Syariah Indonesia Terkini: Kajian Kritis Perkembangan Perbankan Syariah* (Bina Ruhani Insan (Biruni) Press, 2007)
- Ghazali, Imam, *Struktural Equation Modelling Metode Alternative Dengan Partial Least Squares (PLS)* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2014)
- Ghazaly, H Abd Rahman, *Fiqh Muamalat* (Prenada Media, 2016)
- Hafidhuddin, Didin, *Panduan Praktis Tentang Zakat Infak Sedekah* (Gema Insani, 1998)
- , *Zakat Dalam Perekonomian Modern* (Jakarta: Gema Insani, 2002)
- Hamdi, Asep Saepul, and E Bahrudin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2014)
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya* (Gava Media, 2018)
- Hasan, M Ali, *Zakat Dan Infak: Salah Satu Solusi Mengatasi Problema Sosial Di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2006)
- Hendro, *Dasar-Dasar Kewirausahaan Panduan Bagi Mahasiswa Untuk Mengenal, Memahami, Dan Memasuki Dunia Bisnis* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2011)
- Indonesia, Ikatan Bankir, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Gramedia Pustaka Utama, 2014)

- Ismail, Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik Dan Kontemporer* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012)
- Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi, 2007)
- Juliandi, Azuar, and Saprial Manurung, *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep Dan Aplikasi: Sukses Menulis Skripsi & Tesis Mandiri* (Medan: UMSU Press, 2014)
- Kassim, Norizan, and Nor Asiah Abdullah, 'The Effect of Perceived Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty in E-commerce Settings: A Cross Cultural Analysis', *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 2010, h. 353
- Keuangan, Otoritas Jasa, *Bijak Ber-Electronic Banking* (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015)
- Khasanah, Umrotul, *Manajemen Zakat Modern: Instrumen Pemberdayaan Ekonomi Umat* (UIN-Maliki Press, 2010)
- Khosyi'ah, Siah, *Wakaf & Hibah (Perspektif Ulama Fiqh Dan Perkembangannya Di Indonesia)* (CV. Pustaka Setia, 2010), 1
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 12* (Jakarta: Erlangga, 2008)
- Kurnianingsih, Heny, and Trisna Maharani, 'Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Di Jawa Tengah', *J. ILMIA Akunt. DAN Teknol*, 12.1 (2020), h. 5
- Lammi, Minna, and Mika Pantzar, 'The Data Economy: How Technological Change Has Altered the Role of the Citizen-Consumer', *Technology in Society*, 59 (2019), h. 1
- Latifah, Fitri Nur, and Rusdi Hamka Lubis, 'Digitalization of ZISWAF Development in Indonesia', 2020, h. 140
- Latumaerissa, Julius R, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Salemba Empat, 2011)

- Lubis, Muhammad Vadly Azhar, 'Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat', 2021, h. 877
- Mardani, Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia* (Jakarta: Prenada Media, 2015)
- Masjfuk, Zuhdi, *Studi Islam* (Jakarta: Rajawali)
- Maskur, Syafi'i, *Kekuatan Sedekah* (Yogyakarta: Brilliant Books, 2011)
- Morissan, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018)
- Nasikhah, Umi, 'Peran Zakat, Infaq Dan Shadaqah Dalam Kehidupan', *Al-Muttaqin: Jurnal Dakwah Dan Sosial Keagamaan*, 6.1 (2021), h. 64
- Nasional, Indonesia Departemen Pendidikan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Pusat Bahasa* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011)
- Nurastuti, Wiji, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2017)
- Nuruddin, Ali, *Zakat Sebagai Instrumen Kebijakan Fiskal* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006)
- Oktabriantono, Adi Prasetya, Ni Luh Gede Erni Sulindawati, S E Ak, and Putu Eka Dianita Marvilianti Dewi, 'Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Penggunaan E-Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha', *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 8.2 (2018), h. 15
- Pendidikan Nasional, Departemen, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008)
- Poon, Wai-Ching, 'Users' Adoption of E-banking Services: The Malaysian Perspective', *Journal of Business & Industrial*

Marketing, 2008, h. 64

- Pranidana, Sauca Ananda, Mudiantono, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BCA Untuk Menggunakan Klik-BCA', 2011, h. 21
- Rahman, Muh Fudhail, 'Wakaf Dalam Islam', *Al-Iqtishad*, 1.1 (2016), h. 84
- Ramulyo, Mohd Idris, *Hukum Perkawinan, Hukum Kewarisan, Hukum Acara Peradilan Agama Dan Zakat Menurut Hukum Islam* (Jakarta: Sinar Grafika, 2006)
- Rithmaya, Chitra Laksmi, 'Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Ininternet Banking', *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16.1 (2016), h. 165
- Rosadi, Aden, *Zakat Dan Wakaf: Konsepsi Regulasi, Dan Implementasi* (Simbiosis Rekatama Media, 2019)
- Rotchanakitumnuai, Siriluck, and Mark Speece, 'Barriers to Internet Banking Adoption: A Qualitative Study among Corporate Customers in Thailand', *International Journal of Bank Marketing*, 2003, h. 319
- Rukajat, Ajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach* (Yogyakarta: Deepublish, 2018)
- Santouridis, Ilias, and Panagiotis Trivellas, 'Investigating the Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Mobile Telephony in Greece', *The TQM Journal*, 2010
- Sanusi, Muhammad, *The Power of Sedekah* (Yogyakarta: Pustaka Insan Madani, 2009)
- Sari, Citra Dian, 'Penerapan Sistem Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Yogyakarta Universitas Islam Indonesia', 2021, h. 32

- Sarwono, Jonathan, and Umi Narimawati, *Membuat Skripsi, Tesis, Dan Disertasi Dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)* (Yogyakarta: ANDI, 2015)
- Schmitt, Bernd, 'Experiential Marketing', *Journal of Marketing Management*, 15.1–3 (1999), h. 55-56
- Setyaningsih, Eka Dyah, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Word of Mouth Melalui Minat Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Bank BNI', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 22.1 (2017)
- Shabrina, Fidya, Rima Ranintya Yusuf, Lutfi Untung Angga Laksana, Sri Wahyuni, and Susi Apriyanti, *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan Dari A Sampai Z* (UGM PRESS, 2018)
- Sholihin, Ahmad Ifham, *Buku Pintar Ekonomi Syariah* (Gramedia Pustaka Utama, 2013)
- Sigit, Winarno, and Ismaya Sujana, *Kamus Besar Ekonomi* (Bandung: CV Pustaka Grafika, 2003)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2015)
- , *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2014)
- , *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008)
- , *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung, 2010)
- , *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002)
- Sulasih, Sulasih, Sardjana Orba Manullang, Bonaraja Purba, Mardia Mardia, Pratiwi Bernadetta Purba, Nina Mistriani, and others,

Studi Kelayakan Bisnis (Yayasan Kita Menulis, 2021)

Suoranta, Mari, *Adoption of Mobile Banking in Finland* (Jyväskylä yliopisto, 2003)

Suryabrata, Sumadi, *Metode Penelitian, Edisi Ketiga, Cetakan Kedua* (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 1998)

Suryani, Tatik, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global* (Prenada Media, 2017)

Sutrisno, Hadi, *Metode Research Jilid 1* (Yogyakarta: Sandi Offset, 1995)

Suwartono, M, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014)

Syamsi, Ibnu, *Efisiensi, Sistem, Dan Prosedur Kerja* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004)

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2007)

———, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2017)

Toto, Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami* (Jakarta: Gema Insani, 2004)

Utami, Pertiwi, 'Pengaruh Digitalisasi Pembayaran Zakat Terhadap Potensi Penerimaan Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Pusat', 2020

Uyun, Qurratul, 'Zakat, Infaq, Shadaqah, Dan Wakaf Sebagai Konfigurasi Filantropi Islam', *Islamuna: Jurnal Studi Islam*, 2.2 (2015), h. 219

Venkatesh, Viswanath, and Fred D Davis, 'A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies', *Management Science*, 46.2 (2000), h. 186-187

Wibowo, Setyo Ferry, Dede Rosmauli, and Usep Suhud, 'Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan

Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta)', *JRMSI- Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6.1 (2015), h. 445

Widiyanto, Ibnu, *Pointers: Metodologi Penelitian* (Semarang: BP Undip, 2008)

Yamin, Sofyan, and Heri Kurniawan, *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian Dengan Partial Least Square Path Modeling* (Jakarta: Salemba Infotek, 2011)

Yani, Evi, Ade Fitria Lestari, Hilda Amalia, and Ari Puspita, 'Pengaruh Internet Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Dengan Technology Acceptance Model', *Jurnal Informatika*, 5.1 (2018), h. 35

Yusmad, Muammar Arafat, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Deepublish, 2018)

Yusuf, A Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Prenada Media, 2016)

Zuhaili, Wahbah, *Al Fiqhu Al Islami Wa Adillatuhu* (Damaskus: Dar Al Fikr, 2008)

Zuriah, Nurul, *Metode Penelitian Sosial Dan Pendidikan, Cet. II* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007)

<https://www.bankbsi.co.id/> diakses tanggal 20 Juni 2022

<http://kbbi.web.id/> diakses tanggal 25 Mei 2022