

**PENGARUH LAYANAN FITUR BERBAGI ZISWAF
TERHADAP PREFERENSI NASABAH DALAM
MENYALURKAN DONASI PADA BSI KOTAWARINGIN
TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:
PALANGKARAYA

INDAH RAHMANUNGSIH

NIM 1804110265

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2022 M/1444 H**

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Layanan BSI Fitur Berbagi Ziswaf Terhadap Preferensi Nasabah Dalam Menyalurkan Donasi Pada BSI Kotawaringin Timur**

Nama : Indah Rahmanungsih

NIM : 1804110265

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

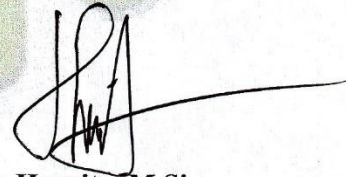
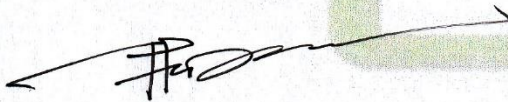
Jenjang : S1

Palangka Raya, Agustus 2022

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



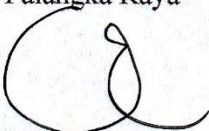
Ali Sadikin, S.E., M.S.I
NIP. 197402011999031002

Hasnita, M.Si
NIP. 199506032020122025

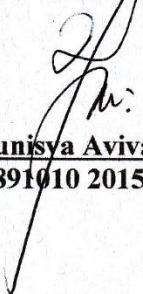
Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Palangka Raya

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam



Dr. M. Ali Sibram Malisi, M.Ag
NIP. 19740423 2001121 002



Dr. Itsla Yunisya Aviva, M.E.Sy
NIP. 19891010 2015032 012

NOTA DINAS

Palangka Raya , Agustus 2022

Hal : Mohon Diuji Skripsi

Saudari Indah Ramanungsih

Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi

FEBI Iain Palangka Raya

Di-

Palangka Raya

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, memeriksa, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Indah Rahmanungsih

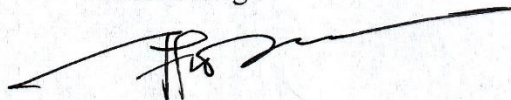
NIM : 1804110265

Judul : Pengaruh Layanan BSI Fitur Berbagi Ziswaf Terhadap Preferensi Nasabah
Dalam Menyalurkan Donasi Pada BSI Kotawaringin Timur

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Pembimbing I



Ali Sadikin, S.E., M.S.I

NIP. 197402011999031002

Pembimbing II



Hashita, M.Si

NIP. 199506032020122025

LEMBAR PENGESAHAN

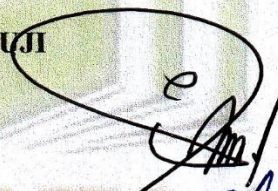
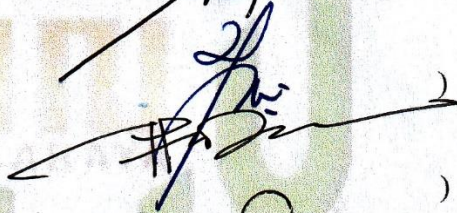
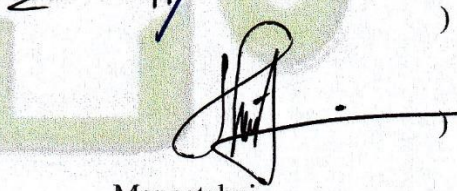
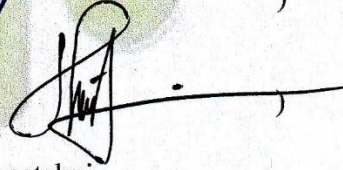
Skripsi yang berjudul “PENGARUH LAYANAN FITUR BERBAGI ZISWAF TERHADAP PREFERENSI NASABAH DALAM MENYALURKAN DONASI PADA BSI KOTAWARINGIN TIMUR”. Oleh Indah Rahmanungsih, NIM: 1804110265 telah dimunaqasahkan oleh tim munaqasah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Senin

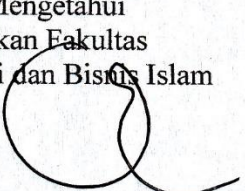
Tanggal : 26 September 2022

Palangka Raya, 26 September 2022

TIM PENGUJI

1. Sofyan Hakim, M.M,M,A.P
(Ketua sidang/penguji) ()
2. Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.E.Sy
(Penguji I) ()
3. Ali Sadikin, S.E.,M.S.I
(Penguji II) ()
4. Hasnita, M.Si
(Penguji/sekretaris) ()

Mengetahui
Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr.M. Ali Sibram Malisi, M.Ag
NIP 197404232001121002

PENGARUH LAYANAN BSI FITUR BERBAGI ZISWAF TERHADAP PREFERENSI NASABAH DALAM MENYALURKAN DONASI PADA BSI KOTAWARINGIN TIMUR

ABSTRAK

Oleh Indah Rahmanungsih
NIM 1804110265

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar layanan BSI fitur berbagi Ziswaf berpengaruh terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi pada BSI Kotawaringin Timur. Penelitian ini merupakan penelitian *Ex Post Facto* dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dengan metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Sampel penelitian ini sebanyak 67 nasabah yang diambil dengan teknik *Purposive Sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Lemeshow* dengan batas toleransi 10%. Metode analisis data yang digunakan adalah metode Analisis Regresi Linier Sederhana dengan menggunakan program SPSS 22.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel layanan BSI fitur berbagi Ziswaf berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi. Berdasarkan hasil pengujian yang memperoleh nilai signifikan sebesar $0,045 < 0,05$ dengan nilai T_{hitung} lebih besar dari nilai T_{tabel} sebesar $2,041 > 1,997$ yang berarti bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa layanan BSI fitur berbagi Ziswaf berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi pada BSI Kotawaringin Timur. Artinya semakin baik layanan BSI fitur berbagi Ziswaf ditingkatkan, maka akan meningkatkan preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi pada BSI Kotawaringin Timur.

Hasil koefisien determinasi sebesar 0,625 yang artinya sebesar 62,5% layanan BSI fitur berbagi Ziswaf dapat mempengaruhi preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi pada BSI Kotawaringin Timur, sisanya sebesar 37,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: Layanan BSI Fitur Berbagi Ziswaf, Preferensi Nasabah

THE EFFECT OF ZISWAF SHARING FEATURES SERVICES ON CUSTOMER PREFERENCES IN DISTRIBUTING DONATIONS TO BSI KOTAWARINGIN TIMUR

ABSTRACT

By Indah Rahmaningsih
NIM 1804110265

This research aim to to know how big service of fitur shar Ziswaf have an effect on to client preferensi in channelling donation at BSI Kotawaringin East.

This Research represent research of Ex Post Facto with descriptive quantitative approach. Data type in this research is primary data with data collecting method use method of kuesioner. this Research Sampel counted 67 taken client with technique of Simple Purposive Sampling. Determination of amount of sampel use formula of Lemeshow with tolerance range 10%. Method analyse data the used is method Analyse Linear Regresi Modestly by using program of SPSS 22.0.

Result of research indicate that service variable of fitur shar Ziswaf have an effect on signifikan to client preferensi in channelling donation. Pursuant to result of examination obtaining value of signifikan equal to $0,045 < 0,05$ with value of Thitung bigger than value of Ttabel equal to $2,041 > 1,997$ meaning that H1 accepted and H0 refused. This matter indicate that service of fitur shar Ziswaf have an effect on positive and signifikan to client preferensi in channelling donation at BSI Kotawaringin East. Hence, if service improved, hence will improve client preferensi in channelling donation at BSI Kotawaringin East

Result of coefficient of determinasi equal to 0,625 with the meaning equal to 62,5% service of fitur shar Ziswaf can influence client preferensi in channelling donation at BSI Kotawaringin East, the rest equal to 37,5% influenced by other factor which do not check.

Keywords: Service Ziswaf Sharing Feature, Customer Preference

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“Pengaruh Layanan Fitur Berbagi Ziswaf Terhadap Preferensi Nasabah Dalam Menyalurkan Donasi Pada BSI Kotawaringin Timur”**. Maka penulis dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak guna kesempurnaan tulisan ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, baik berupa dorongan, kritik, dan saran diberikan kepada peneliti. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M. Ag selaku rektor IAIN Palangka Raya.
2. Bapak Dr. M. Ali Sibram Malisi, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
3. Ibu Dr. Itsla Yunisva Aviva, M.E.Sy selaku ketua jurusan Ekonomi Islam IAIN Palangka Raya.
4. Ibu Fadiah Adlina, M. Pd. I selaku ketua program studi Perbankan Syariah IAIN Palangka Raya
5. Bapak Ali Sadikin, S.E., M.S.I selaku dosen pembimbing I yang tercinta dan saya banggakan yang selalu sabar dan telah banyak meluangkan waktu, pemikirannya

untuk membimbing saya dari awal sampai akhir penulisan skripsi ini.

6. Ibu Hasnita, M.Si selaku dosen pembimbing 2 selaku dosen pembimbing I yang tercinta dan saya banggakan yang selalu sabar dan telah banyak meluangkan waktunya, pemikirannya untuk membimbing saya dari awal sampai akhir penulisan skripsi ini.
7. Bapak Nor Sayuti B. A M. E selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan arahan dan motivasi kepada penulis.
8. Seluruh dosen serta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pemimpin dan staff administrasi perpustakaan IAIN Palangka Raya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meminjamkan berbagai buku referensi yang berkaitan dengan skripsi penulis.
9. Ucapan terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada kedua orang tua, kakak dan adik yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, dukungan, semangat, serta bantuan material guna menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga saya dapat membanggakan mereka.
10. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah kelas B angkatan 2018 yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini. Selain itu juga penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan guna kelancaran

penelitian dan penyusunan skripsi.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

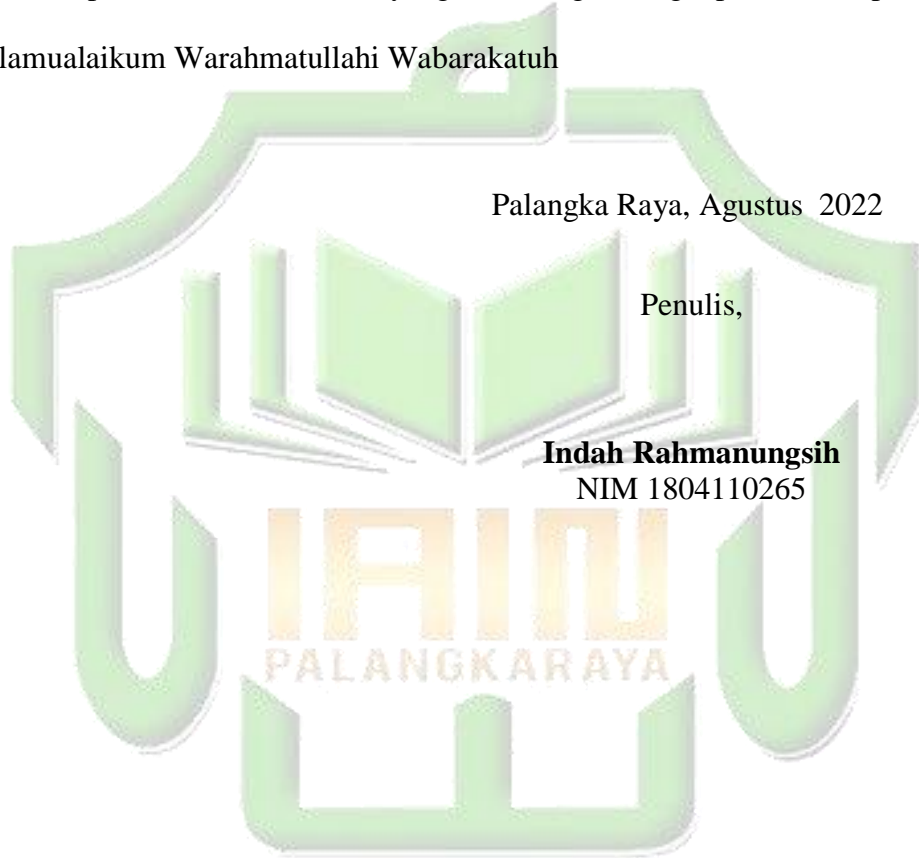
Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palangka Raya, Agustus 2022

Penulis,

Indah Rahmanungsih

NIM 1804110265



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Rahmanungsih
NIM : 1804110265
Jurusan/program Studi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan Fitur Berbagi Ziswaf Terhadap Preferensi Nasabah Dalam Menyalurkan Donasi Pada BSI Kotawaringin Timur” adalah benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil jiplakan dari karya orang lain yang tidak sesuai dengan etika keilmuan. Jika kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menanggung risiko atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Indah Rahmanungsih
NIM 1804110265

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا – إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: “Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (Q.S. Al-Insyirah: 5-6)



PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Şād</i>	Ş	es titik di bawah

ض	<i>Dād</i>	D	de titik dibawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z .	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	...,,...	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
و	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
هـ	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...“...	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

A. Konsonan Rangkap Karena Tasydid ditulis Rangkap

مُتَأَقِّدِينَ	Ditulis	<i>Muta'āqqidīn</i>
عِدَّة	Ditulis	'iddah

B. Tā' Marbūtah Di Akhir Kata

1. Bila dimatikan, ditulis:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis:

نِعْمَةُ الرَّحْمَةِ	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة النطر	Ditulis	<i>zakātul-ḥitri</i>

D. Vokal Pendek

َ ◌ ◌ ◌	Fathah	Ditulis	A
◌ ◌ ◌	Kasrah	Ditulis	I
◌ ◌ ◌	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah+ya" mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah+ya"mati	Ditulis	Ī
مجد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
أرواح	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

Fathah+ya" mati	Ditulis	Ai
بائكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
أول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal-Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata,

Dipisahkan Dengan Apostrof

الانتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
ن لا يشكركم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti dengan huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti dengan *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf "l" (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

Ditulis menurut penulisan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
NOTA DINAS	iv
LEMBARAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
KATA PENGANTAR	viii
PERNYATAAN ORISINALITAS	x
MOTTO	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KONSEP	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kajian Teori dan Konsep	15

1. Kerangka Teori	15
a. Layanan Jasa	15
b. Preferensi Nasabah	17
c. Bank Syariah Indonesia.....	20
d. <i>Mobile Banking</i>	20
2. Kerangka Konsep	21
a. <i>BSI Mobile</i>	21
b. Fungsi dari Layanan Fitur <i>BSI Mobile</i>	22
c. Pengertian ZISWAF (zakat, infak, sedekah, wakaf)	28
C. Kerangka Pikir	32
D. Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	34
B. Definisi Operasional Variabel	37
C. Waktu dan Tempat Penelitian	39
D. Populasi dan Sampel Penelitian	40
1. Populasi Penelitian.....	40
2. Sampel Penelitian.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Uji Instrumen Penelitian	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	46
G. Teknik Pengolahan Data	47

H. Uji Prasyarat Analisis	47
1. Uji Normalitas	47
2. Uji Heterokedasitas	48
I. Analisis Data.....	49
1. Analisis Deskriptif	49
2. Analisis Regresi Linier Sederhana	50
3. Uji Hipotesis (Uji t)	51
4. Koefisien Determinan (R^2)	52
J. Sistematika Penulisan.....	53
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
B. Penyajian Data	56
C. Pembahasan	75
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Realisasi Penghimpunan Dana Ziswaf Baznas Lima Tahun Terakhir 2017-2021	4
Tabel 1.2 Data Realisasi Ziswaf Bank Syariah Indonesia.....	5
Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian	13
Tabel 3.1 Jadwal Rencana Penelitian	40
Tabel 3.2 Skala Penilaian Likert.....	44
Tabel 3.3 Jumlah Butir Pernyataan Dari Masing-Masing Indikator	44
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas (X)	57
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas (Y).....	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas.....	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	63
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden (X).....	67
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden (Y).....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....	74

Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	74
Tabel 4.17 Hasil Uji t	75
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	77



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pikir	32
--------------------------------	----





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki penduduk mayoritas beragama Islam. Indonesia memiliki pasar potensial untuk mengembangkan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah adalah badan kelembagaan yang bergerak dibidang keuangan yaitu mencakup kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Semakin berkembangnya pertumbuhan ekonomi Indonesia maka akan semakin berkembang pesat dan akan menimbulkan suatu permintaan akan kebutuhan untuk pendanaan yang telah dibutuhkan pihak masyarakat untuk meningkatkan kebutuhan produktif ataupun sebagai kebutuhan konsumtif.¹

Bank syariah merupakan bank yang memiliki kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Telah dijelaskan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Pasal 2 tentang perbankan syariah menyatakan bahwa kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah seperti kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur *riba*, *maisir*, *gharar*, dan *zalim*.²

Bank syariah Indonesia merupakan sebagai bank hasil penggabungan, yaitu memiliki total aset sebesar Rp 240 triliun, untuk total pembiayaan sebesar

¹Anik Faidatul Khusna, *Pengaruh Motivasi, Persepsi Dan Preferensi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri*, Skripsi, Tulungagung: Institusi Agama Islam Negeri Tulungagung, 2019, h. 1, t.d.

²Undang-Undang Dasar Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Pasal 2 Tentang Perbankan Syariah.

Rp 157 triliun, untuk total dana pihak ketiga telah mencapai Rp210 triliun, dan total modal inti mencapai sebesar Rp 22, 6 triliun. Maka, Bank Syariah Indonesia, akan menjadi bank peringkat ke-7 di Indonesia atas dasar aset yang dimiliki.³

Bank syariah Indonesia telah memiliki aplikasi *BSI Mobile* untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi yaitu terdapat beberapa fitur Layanan Info Rekening, Transfer, Bayar, Beli, Layanan Islami, Berbagi Ziswaf, E-Mas, Tarik Tunai, Buka Rekening, Top-Up E-Wallet, E-Commerce. Adapun Layanan Fitur berbagi Ziswaf merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh pihak bank untuk dapat mendukung kelancaran serta memudahkan dalam kegiatan perbankan sehingga para nasabah lebih mudah untuk menyalurkan donasi.⁴

Pada konsep Islam mengenai Ziswaf merupakan suatu sumber dari pendapatan Islam. Jika pemerintah telah mengelola zakat, wakaf, infaq dan shodaqoh dengan baik, maka akan memiliki kemungkinan mendapatkan pendapatan dari hasil pengelolaan Ziswaf untuk dapat memenuhi kebutuhan negara dalam membantu masyarakat yang membutuhkan.⁵Serta melakukan kebijakan distribusi dana Ziswaf yang nantinya tepat sasaran untuk membantu

³<https://www.idxchannel.com/syariah/punya-aset-rp-240-t-bsi-jadi-bank-terbesar-ke-7-di-indonesia>. (Online. Diakses Pada Tanggal 10 September 2021. Pukul 14.00 WIB).

⁴<https://amp.kontan.co.id/news/bank-syariah-indonesia-bsi-ambil-peran-dalam-optimalisasi-ziswaf-di-indonesia>. (Online pada tanggal 16 september 2021. Pukul 09.30 WIB).

⁵Nur Habibah, *Pengaruh Penyaluran ZISWAF Dan Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Kesenjangan Pendapatan Di Indonesia*, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2019, h. 7. <https://amp.kontan.co.id/news/bank-syariah-indonesia-bsi-ambil-peran-dalam-optimalisasi-ziswaf-di-indonesia>. (Online pada tanggal 16 september 2021. Pukul 09.30 WIB).

⁵Nur Habibah, *Pengaruh Penyaluran ZISWAF Dan Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Kesenjangan Pendapatan Di Indonesia*, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2019, h. 7.

sumber dana pembiayaan umat seperti untuk pembangunan, serta dari sisi menyalurkan beasiswa pendidikan, membangun *Community Development*, dana CSR dan lainnya.⁶

Transformasi digital di dunia perbankan tak sebatas untuk tujuan memudahkan dalam mengelola keuangan. Hal tersebut terbukti juga memberi kemudahan kepada masyarakat nasabah untuk beramal. Bagaimana tidak, kini, kotak amal digital itu sudah ada di BSI Mobile, yang memungkinkan kita bisa berwakaf hanya dengan sekali klik. Kemudahan ini telah dirasakan manfaatnya oleh nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.

Mengikuti perkembangan zaman, dalam menghimpun dana Ziswaf BSI memanfaatkan platform BSI *Mobile* melalui fitur berbagi Ziswaf. Dalam fitur berbagi ziswaf, para nasabah BSI bisa berbagi Zakat, Infaq, Wakaf, Sedekah dan Fidyah secara mudah melalui ponsel tanpa terikat waktu dan lokasi. Dalam sinergi menghimpun dana Ziswaf, per maret 2021 lalu BSI *Mobile* terdata telah mengumpulkan 99.000 donatur.

Melalui aplikasi ini, nasabah juga dapat mengetahui secara jelas pihak mana yang akan mengelola dana-dana tersebut. BSI bekerjasama dengan berbagai lembaga nazir, seperti Badan Wakaf Indonesia (BWI), BSM Umat-CWLS Aceh, BSM Umat-Wakaf Uang Berkah Umat, hingga Badan Wakaf Indonesia-Kemenag RI untuk mengukir lembaran baru tentang ekonomi syariah di negara dengan mayoritas penduduk Muslim ini.

⁶<https://amp.kontan.co.id/news/bank-syariah-indonesia-bsi-ambil-peran-dalam-optimalisasi-ziswaf-di-indonesia>. (Online pada tanggal 16 september 2021. Pukul 09.00 WIB).

Nasabah juga bisa mewakafkan sebagian hartanya untuk lembaga pendidikan dan lembaga sosial lainnya. Melalui aplikasi ini, dana sumbangan umat akan disalurkan untuk pembangunan dan menunjang fasilitas rumah sakit, membangun dan menunjang fasilitas pendidikan, hingga membeli Al-Quran dan disalurkan ke pelosok negeri. Keunggulan layanan ini pastinya tidak ditemukan pada kebanyakan aplikasi *Mobile Banking* dan website penyaluran Ziswaf pada umumnya.⁷ Kemudahan berwakaf dengan aplikasi diyakini berperan penting untuk membangkitkan kesadaran berwakaf sejak dini, agar anak-anak generasi penerus menjadikan wakaf sebagai kebiasaan di masa akan datang. Adapun data penghimpunan dana ZISWAF dari Baznas dan bank syariah Indonesia adalah sebagai berikut:⁸

Tabel 1.1 Data Realisasi Penghimpunan Dana ZISWAF Baznas Lima Tahun Terakhir 2017 – 2021

No	Tahun Penghimpunan	Jumlah Zakat, Infaq dan Wakaf
1	2017	158,752,636,318,85
2	2018	195,092,051,942,01
3	2019	296,653,558,808,87
4	2020	386,405,231,105,00
5	2021	517,206,705,951,00

⁷<https://today.line.me/id/v2/article/3xLRaW> Diakses Pada Tanggal 15 Juni 2022 Pukul 20.00 WIB

⁸Yuni Astutik, "*Potensi Ziswaf RI lebih dari Rp. 500T*", *cncindonesia.com*, diakses pada 12 Januari 2022.

Berdasarkan laporan keuangan Baznaz dilihat dari tabel 1.1 pengumpulan ZISWAF terus meningkat dari tahun ke tahun, meski demikian pengumpulan ini masih belum optimal mengingat potensi ZISWAF di Indonesia bisa mencapai Rp. 600 triliun.⁹

Tabel 1.2 Data Realisasi ZISWAF Bank Syariah Indonesia

No	Jenis Data	2020 (DalamJutaanRupiah)	2021 (DalamJutaanRupiah)
1	Zakat	177.873	231.813
2	Infaq/Sedekah	53.968	72.606
3	Wakaf	3.074	4.303
	TOTAL	234.91,5	308.722

Berdasarkan laporan keuangan bank syariah Indonesia dilihat dari tabel 1.2 bank syariah Indonesia memiliki peran penting dalam pengumpulan dana ziswaf di Indonesia . Meski begitu berdasarkan data dari bank syariah Indonesia, pengguna BSI *Mobile* per Agustus 2021 mencapai 2.700.000 user²⁶ yang berarti jika dibandingkan dengan 99.000 donatur pengumpulan ziswaf melalui BSI *Mobile*, pengumpulan ziswaf melalui BSI *Mobile* baru digubris oleh 3,67% user.¹⁰

Kualitas layanan merupakan hal yang terpenting dalam sebuah perusahaan atau lembaga, karena kualitas layanan adalah salah satu faktor untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Bukti empiris menunjukkan bahwa organisasi yang mampu

⁹Sumber: Data diolah berdasarkan Laporan Keuangan BSI Dilihat dari table 1.2 .

¹⁰Syahrizal Sidik, "*Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Melesat 98%*". cnbcindonesia.com, diakses pada 5 Juni 2022 pada pukul 19.00.

meningkatkan penjualan, keuntungan, dan biaya efisiensi adalah organisasi yang kegiatannya fokus pada kepuasan pelanggan melalui layanan yang berkualitas. Selain kualitas layanan, fitur produk juga menjadi faktor yang sangat penting dalam memberikan kepuasan pada nasabah.¹¹ 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.¹²

Kotawaringin Timur adalah salah satu kabupaten di Kalimantan Tengah yang mana mayoritas umat muslimnya cukup banyak. Adanya bank berbentuk syariah tentunya memiliki tujuan yang sangat penting yaitu meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal mater suatu produk perbankan.

Keberadaan industri perbankan syariah yang ada di Kotawaringin Timur sendiri telah mengalami peningkatan yang signifikan hal ini dapat dilihat pada jumlah nasabah serta mitra kerja yang bertambah banyak seiring waktu berjalan. Hal ini menunjukkan bahwa umat muslim yang ada di kotawaringin Timur sudah memahami pentingnya halal mater suatu produk yang ditawarkan oleh perbankan di BSI Kotawaringin Timur.

BSI Kotawaringin Timur kini sudah bekerja sama dengan kementerian agama Kotawaringin Timur dalam hal perlindungan sosial bagi guru madrasah non PNS. Dalam hal pengumpulan dana Ziswaf melalui layanan fitur berbagi

¹¹Kassim, N. dan Asiah Abdullah, N, "The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings," Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 22(3), 2010, h. 27.

¹²Poon, W. C, *Users' Adoption Of E-Banking Services*. Journal of Business & Industrial Marketing. Vol.23, No.1, The Malaysian perspective, 2008, h. 59.

Ziswaf, BSI Kotawaringin Timur memiliki tantangan tersendiri pasalnya minat nasabah dalam penyaluran donasi Ziswaf melalui BSI *Mobile* rendah hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi tentang layanan fitur berbagi Ziswaf.¹³

Adapun faktor dugaan lain yang menyebabkan penghimpunan ziswaf melalui BSI *Mobile* kurang optimal yaitu faktor pertama, masyarakat masih terbiasa dengan penyaluran ziswaf melalui kiyai atau masjid faktor kedua, publik masih belum terlalu mengenal lembaga Baznas sehingga membuat kalangan umat muslim tetap memilih menyalurkan zakat nya, selain itu nasabah belum mengenal adanya fitur berbagi ziswaf dalam aplikasi BSI *Mobile*. Hal ini dilandaskan pada pernyataan Teten Kustiawan selaku direktur pelaksana Baznas.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dikatakan bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf akan menjadi pertimbangan nasabah dalam menyalurkan donasi. Maka, dari itu dapat diketahui BSI sangat berperan memposisikan diri sebagai mitra transaksi dalam pemberdayaan masyarakat yang bisa diandalkan dalam pengumpulan dan menyalurkan donasi secara instan melalui layanan Fitur berbagi Ziswaf.¹⁴

Jadi, peneliti tertarik melakukan penelitian yang memfokuskan dalam menggali dan mencari informasi tentang seberapa besar pengaruh yang dari layanan Fitur berbagi Ziswaf terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan

¹³<https://www.google.com/amp/s/www.radarsampit.com/berita/bsi-berikan-perlindungan-sosial-bagi-guru-madrasah-non-pns.html%3famp>, (pada tanggal 28 september 2022. Pukul 14.00 WIB)

¹⁴<https://amp.kontan.co.id/news/bank-syariah-indonesia-bsi-ambil-peran-dalam-optimalisasi-ziswaf-di-indonesia>. (Online pada tanggal 16 september 2021. Pukul 09.30 WIB).

donasi. Untuk membatasi masalah penelitian, tempat penelitian akan dilakukan di BSI Kotawaringin Timur. Oleh karena itu, judul penelitian yang diangkat peneliti ialah **“Pengaruh Layanan Fitur Berbagi Ziswaf Terhadap Preferensi Nasabah Dalam Menyalurkan Donasi Pada BSI Kotawaringin Timur”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, terdapat pertanyaan yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu seberapa besar pengaruh layanan fitur berbagi Ziswaf terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi di BSI Kotawaringin Timur?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan fitur berbagi Ziswaf terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi di BSI Kotawaringin Timur.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan ekonomi khususnya ekonomi Islam dalam bidang perbankan syariah tentang pengaruh layanan fitur berbagi Ziswaf terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi.

- b. Penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan kontribusi pada ilmu pengetahuan yang nantinya akan dipergunakan maupun sebagai referensi dalam penelitian yang sejenis untuk mengembangkan ilmu ekonomi Islam.

2. Kegunaan praktis

a. Bagi Bank Syariah Indonesia di Kotawaringin Timur

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan dalam mengambil langkah untuk meningkatkan kualitas dan menyusun strategi terbaik sistem pelayanan khususnya pada layanan fitur berbagi Ziswaf terhadap pengaruh yang ditimbulkan dari preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam mengenai pengaruh yang ditimbulkan dari layanan fitur berbagi Ziswaf terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penulis menjadikan penelitian terdahulu sebagai salah satu acuan melakukan penelitian. Melalui penelitian terdahulu, penulis dapat mengetahui posisi penelitian ini apakah persamaan dan perbedaannya dengan penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu juga memperkaya teori yang digunakan dalam penelitian yang penulis lakukan. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi guna memperkaya bahan kajian dalam penelitian penulis.

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian saya adalah sebagai berikut:

1. Diyah Wikan Rahmatika, Maya Purnama Sari dan Lis Rohmayatin Barokah penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Preferensi Nasabah Atas Produk Simpanan Wadi’ah di BMT Alrahmah Ciamis” pada tahun 2018. Hasil kontribusi variabel preferensi yang disebabkan oleh variabel produk, pelayanan, dan lokasi sebesar 71,1%. Sedangkan sisanya 35,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Menyatakan bahwa pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap preferensi nasabah. Sehingga dapat disimpulkan apabila pelayanan ditingkatkan, maka akan meningkatkan preferensi nasabah. Hal tersebut menyatakan ada pengaruh dan signifikan

antara pelayanan terhadap preferensi nasabah terbukti.¹⁵

2. Nafisah Maulidia Chusma, M. Ruslianor Maika dan Fitri Nur Laifah dalam penelitiannya yang berjudul *Minat Donatur Dalam Menyalurkan Dana Filantropi Menggunakan Cashless Di Lazismu Sidoarjo pada tahun 2019*, dalam penelitian ini disimpulkan penggunaan cashless yang terus meningkat tidak sejalan dengan persentase pembayaran dana filantropi cashless yang hanya 13, 6%. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan hasil penelitian menunjukkan bahwa minat para donatur di Lazismu Sidoarjo terhadap inovasi pembayaran dana filantropi menggunakan *Cashless* masih rendah sebesar 20%, adanya budaya door to door pengambilan dana filantropi yang masih dilaksanakan hingga saat ini menjadi salah satu penyebab rendahnya minat para donatur dalam membayarkan dana filantropi melalui *Cashless*.¹⁶
3. Windi Astuti dan Budi Prijanto dalam penelitiannya yang berjudul *Faktor yang Memengaruhi Minat Muzaki dalam Membayar Zakat Melalui Kitabisa.com: Pendekatan Technology Acceptance Model dan Theory of Planned Behavior* pada tahun 2021, dalam penelitian ini disimpulkan bahwa Kemudian, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap. Sedangkan persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan layanan zakat digital

¹⁵Diyah Wilkan Rahmatika, Maya Purnamasari, Dan Lis Rohmayatin Barokah, *Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Preferensi Nasabah Atas Produk Simpanan Wadi'ah Di BMT Alrahmah Ciamis*, Jurnal Syariah Economics, Vol. 2, No. 1, 2018, h. 13-14.

¹⁶Nafisah Maulidia Chusma, M. Ruslianor Maika Dan Fitri Nur Laifah, *Minat Donatur Dalam Menyalurkan Dana Filantropi Menggunakan Cashless Di Lazismu Sidoarjo*, Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekomi Dan Perbankan Syariah, Volume 6, No. 3, 2021, h. 2-8.

Kitabisa.com. Hasil kontribusi yang diberikan variabel persepsi kemudahan penggunaan sebesar 45,4% dalam menerangkan persepsi kegunaan, sisanya dipengaruhi variabel lain sebesar 54,6%. Sedangkan variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, norma subjektif, persepsi kontrol perilaku, dan sikap sebesar 58,9% dalam menerangkan minat penggunaan layanan zakat digital kitabisa.com, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 41,1%. Selain itu variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan sebesar 59,4%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 40,6%.¹⁷

4. Retno Dewi Zulaikah dalam penelitiannya yang berjudul judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Patronase Figur Terhadap Preferensi Nasabah Tabungan Haji BRI Syariah KCP Kota Blitar” pada tahun 2021. Hasil kontribusi variabel X1 dan X2 sebesar 81,9%, sisanya dipengaruhi variabel lain sebesar 18,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini. Retno Dewi Zulaikah menyatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap preferensi nasabah searah. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka preferensi nasabah akan meningkat, sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan maka preferensi nasabah akan semakin

¹⁷Windi Astuti dan Budi Prijanto, *Faktor yang Memengaruhi Minat Muzaki dalam Membayar Zakat Melalui Kitabisa.com: Pendekatan Technology Acceptance Model dan Theory of Planned Behavior*, Al-Muzara'ah, Vol. 9, No. 1, 2021, h. 2-9.

menurun.¹⁸

5. Agung abdullah dalam penelitiannya yang berjudul preferensi wakaf uang pada masyarakat surakarta pada tahun 2022 dalam penelitian ini preferensi wakaf uang pada masyarakat dipengaruhi oleh teknologi *E-Banking* bank syariah sangat diperlukan. Sedangkan religius tidak berpengaruh terhadap preferensi melakukan wakaf uang. Peneliti mengadakan polling sederhana dengan membandingkan preferensi berakaf secara online melalui *E-Banking* atau berwakaf langsung ke lembaga wakaf, hasilnya 92% masyarakat di Surakarta memilih untuk berwakaf secara langsung ke lembaga wakaf.¹⁹

Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian

Penelitian	Persamaan Penelitian Terdahulu	Perbedaan Penelitian Terdahulu
Diyah Wikan Rahmatika, Maya Purnama Sari dan Lis Rohmayatin Barokah (2018)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner.	Penelitian ini menggunakan analisis regresi liner berganda, metode deskriptif korelasional.
Nafisah Maulidia Chusma,M.Ruslianor	Pada teori perilaku nasabah dalam membayar zakat	Penelitian ini menggunakan metode

¹⁸Retno Dewi Zulaikah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Patronase Figur Terhadap Preferensi Nasabah Tabungan Haji BRI Syariah KCP Kota Blitar*, jurnal prodi ekonomi syari'ah, volume 4 nomor 1, 2021, h. 129.

¹⁹Agung Abdullah, *Preferensi Wakaf Uang Pada Masyarakat Surakarta*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Volume 8, Nomor 1, 2022, h. 5.

Maika dan Fitri Nur Laifah (2019)	menggunakan transaksi non tunai.	kualitatif
Windi Astuti dan Budi Prijanto (2021)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan Teknik pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner.	Menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Alat analisis yang digunakan software SmartPLS versi 3.
Retno Dewi Zulaikah (2021)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan Teknik pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner.	Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda
Agung Abdullah (2022)	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian yang menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data statistik.	Sampel pada penelitian ini 96 responden

B. Kajian Teori dan Konsep

1. Kerangka Teori

a. Layanan Jasa

1. Definisi Layanan Jasa

Pengertian layanan menurut Kotler dan Keller, layanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud, dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu keberadaan layanan.²⁰

Maka, dapat saja bersamaan atau tidak bersamaan dengan produk fisik. jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata “jasa” (*Service*) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (*Personal Service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Sejauh ini banyak pakar pemasaran jasa yang berusaha mendefinisikan pengertian jasa. Stanton mengatakan jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat tak teraba (*Intangible*) yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa

²⁰Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*, Jakarta: PT Indeks, 2016, h. 372.

lain.²¹

Jadi, dapat disimpulkan layanan adalah menunjukkan sikap kepuasan atau tidak puasnya yang dirasakan konsumen pada saat terjadinya proses tindakan. Layanan merupakan suatu faktor terpenting dalam menumbuhkan rasa percaya bagi konsumen untuk menentukan suatu keputusan yang diinginkan pada saat melakukan transaksi secara online atau secara langsung.

2. Dimensi Layanan Jasa

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan juga Berry dalam Sunyoto, terdapat lima dimensi kualitas jasa dengan menerapkan konsep kesenjangan yang disebut service Quality. Lima dimensi kualitas yang dimaksud yaitu:²²

- a. Dimensi *Assurance*/jaminan, meliputi kemampuan perusahaan untuk membangkitkan rasa kepercayaan pelanggan mengenai produknya.
- b. Dimensi *Tangibles*/penampilan fisik, meliputi penampilan/bukti fisik.
- c. Dimensi *Reliability*/kehandalan, meliputi kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya.
- d. Dimensi *responsiveness*/tanggapan, meliputi keinginan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- e. Dimensi *Emphaty*/empati, meliputi rasa kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada pelanggan.

²¹Stanton Wiliam, *At All, Fundamental Of Marketing*, Sidney: Mcgraw-Hill, 2000, h.250.

²²Sanyoto Danang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Buku Seru, 2012, h. 187.

1. Indikator Layanan Jasa

Menurut Kotler dan Keller, terdapat lima indikator pokok pada kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:²³

- a. Jaminan (*Assurance*), meliputi kemampuan perusahaan untuk membangkitkan rasa kepercayaan nasabah mengenai produknya.
- b. Penampilan fisik (*Tangibles*), meliputi penampilan/bukti fisik.
- c. Keandalan (*Reliability*), meliputi kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya.
- d. Tanggapan (*Responsiveness*), meliputi keinginan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- e. Empati (*Emphaty*), meliputi rasa kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada nasabah.

b. Preferensi Nasabah

1. Definisi Preferensi Nasabah

Menurut M. Anang Firmansyah, preferensi adalah evaluasi, perasaan dan kecenderungan seseorang yang relatif konsisten terhadap suatu objek atau gagasan. Sikap menempatkan seseorang kedalam satu pikiran menyukai atau tidak menyukai sesuatu, bergerak mendekati atau menjauhi sesuatu.²⁴

²³Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*, Jakarta: Erlangga, 2008, h. 52.

²⁴M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*, Yogyakarta: Deepublish, 2018, h. 119.

Nasabah adalah konsumen perindividu ataupun perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah lembaga keuangan, seperti melakukan transaksi pembelian, penyewaan, serta layanan jasa.²⁵

Menurut pasal 1 ayat (17) UU No. 10 Tahun 1998, nasabah adalah pihak yang menggerakkan jasa bank. Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya.

Nasabah dibagi menjadi 2 yaitu nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan, nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.²⁶

Jadi, preferensi nasabah di kenal dengan sebutan teori pelaku konsumen menunjukkan bagaimana sikap suka dan tidaknya para konsumen pada saat membeli serta memilih barang maupun jasa yang ingin digunakan. Preferensi merupakan hal yang menunjukkan keinginan terhadap sesuatu yang di sukai.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah Dalam Menyalurkan Donasi

Menurut Philip Kotler, seorang konsumen di dalam menentukan

²⁵Mislah Hayati Nasution, Sutisna, 2015, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*, Jurnal Nisbah, Volume 1 Nomor 1, h. 65.

²⁶Trisadini P. Usanti, Abd.Shomad, Op. Cit. h.17.

pilihannya terhadap suatu barang atau jasa sangat dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu: faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis. Sebagian besar dari faktor-faktor tersebut tidak dapat dikendalikan oleh pemasar (manajemen), namun hal ini tetap dipertimbangkan.

Karakteristik yang mempengaruhi perilaku konsumen (nasabah) ditentukan oleh beberapa faktor antara lain:²⁷

- a. Faktor budaya yang terdiri dari budaya, sub budaya, dan kelas sosial.
- b. Faktor sosial yang terdiri dari kelompok acuan, keluarga, peran dan status.
- c. Faktor pribadi yang terdiri dari umur, pekerjaan, status ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri.
- d. Faktor psikologis yang terdiri dari motivasi, persepsi, pengetahuan, sikap dan kepercayaan.

1. Indikator Preferensi Nasabah

Menurut M. Anang Firmansyah, preferensi dapat diukur dengan menggunakan 3 (Tiga) indikator, antara lain:²⁸

- a. *Cognitive Component*, adalah kepercayaan konsumen dan pengetahuan tentang objek yaitu atribut produk.

²⁷*Ibid*, h. 53.

²⁸M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*, Yogyakarta: Deepublish, 2018, h. 119.

b. *Affective Component*, adalah emosional yang merefleksikan perasaan seseorang terhadap suatu objek, apakah objek tersebut diinginkan atau disukai.

c. *Behavioral Component*, adalah merefleksikan kecenderungan dan perilaku aktual terhadap suatu objek, yang mana komponen ini menunjukkan kecenderungan melakukan tindakan.

c. Bank Syariah Indonesia

Bank syariah Indonesia merupakan bank di Indonesia yang bergerak dalam bidang perbankan syariah. Bank ini diresmikan pada tanggal 01 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Bank ini merupakan hasil penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi Satu. Bank Syariah Indonesia menjadi bank Syariah Milik HIMBARA (Himpunan Bank Milik Negara).

d. *Mobile Banking*

Ujang Sumarwan, menjelaskan bahwa *Mobile Banking* merupakan layanan perbankan yang disediakan oleh bank melalui media telepon genggam. Hampir sama seperti internet banking yang menyebabkan nasabah tidak perlu ke bank, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui pesan singkat (SMS) ke pusat layanan yang disediakan oleh bank.²⁹

Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan *M-Banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat

²⁹Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran, Cetakan Pertama*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003. h. 346

komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada *handphone*.³⁰

Mobile Banking termasuk ke dalam *Electronic Banking* atau *E-Banking*, *E-Banking* adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan layanan perbankan melalui internet.³¹

2. Kerangka Konsep

a. BSI *Mobile*

Bank syariah Indonesia merupakan suatu perusahaan perbankan syariah yang telah menggunakan sistem *Mobile Banking*, sebab hal tersebut adalah cara untuk mengikuti kondisi di masa pandemi covid 19 saat ini, maka dari itu harus mampu untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi yang telah dimiliki.³²

Pada bank syariah Indonesia telah menggunakan aplikasi layanan yang disebut dengan BSI *Mobile*, yang merupakan aplikasi dengan basis data-data para nasabah yang telah dapat mengakses para nasabah dan pihak bank yang telah bertanggung jawab. Basis data tersebut secara otomatis langsung terkoneksi tentang segala kegiatan transaksi yang dilakukan para nasabah. Maka, hal ini akan terus dilakukan

³⁰Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, Jakarta: Graha Ilmu, 2011, h.18.

³¹*Ibid*, h. 19.

³²Dwita Febrianti dkk, *Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia)*, Jurnal Pendidikan Tambusai, Vol. 5 No. 2, 2021, h. 2.

pengembangan dan melakukan pelayanan berbasis syariah terutama pada pelayanan internet banking.³³

b. Fungsi dari Layanan Fitur BSI *Mobile*

1. Info Rekening

Jenis fitur pertama ini merupakan layanan yang harus ada di *Mobile Banking* sebagai fitur info dari rekening BSI. Fitur ini untuk memudahkan nasabah dalam melakukan pengecekan terhadap segala informasi yang berkaitan dengan transaksi pada rekening. Pada fitur layanan ini nasabah dapat melihat mengenai informasi saldo, daftar mutasi rekening, tanggal mutasi, informasi portofolio, hingga ke daftar transaksi terjadwal. Maka, untuk melihat jumlah saldo rekening nasabah bisa memilih informasi saldo, dan jika ingin melihat rekapitulasi pengeluaran dan pemasukan nasabah dapat memilih daftar mutasi rekening.³⁴

2. Transfer

Layanan fitur ini merupakan sebagai fitur transfer atau kirim uang, layanan fitur ini telah memudahkan nasabah dalam mengirim uang ke rekening BSI atau ke rekening bank lainnya tanpa harus pergi ke ATM. Transaksi transfer dengan mudah dilakukan secara

³³*Ibid*, h. 2.

³⁴Citra Dian Sari, *Penerapan Sistem Mobilr Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kanror Kas Yogyakarta Universitas Islam Indonesia*, Laporan Magang: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2021, h. 32.

online atau transfer SKN/kliring selama 24 jam tanpa henti. Tetapi, dapat dipastikan bahwa kamu dapat memiliki jaringan internet yang stabil untuk keamanan, nasabah diminta untuk memasukkan PIN saat melaksanakan transaksi transfer uang seperti halnya mesin ATM BSI.

3. Pembayaran

Pembayaran dapat dilakukan di *Mobile Banking* BSI, dengan segala pembayaran kebutuhan harian serta bulanan dapat dilakukan dimana saja. Adapun layanan pembayaran yang dapat dilakukan sebagai berikut adalah pembayaran listrik PLN, pembayaran layanan telepon dan telkom pay, pembelian tiket transportasi, pembayaran premi asuransi, bayar langganan internet dan TV kabel, pembayaran belanja di *e-commerce* seperti di Bukalapak, Tokopedia, Shopee, iuran BPJS, pembayaran air PDAM, pembayaran haji dan umrah.

4. Pembelian

Pembelian dapat dilakukan untuk membeli segala keperluan harian maupun bulanan yang dibutuhkan, seperti halnya pulsa atau paket data dan token listrik. Nasabah dapat melakukan kapan saja dan dimana saja dengan adanya fitur pembelian dari *Mobile Banking* BSI.

5. Layanan Islami

Bank syariah Indonesia kini tidak hanya memberikan layanan dalam hal transaksi keuangan, menyediakan layanan bagi nasabah

yang ingin melakukan ibadah di mana saja dan kapan pun dengan layanan tersebut. Pada layanan Islami bisa membaca Juz Amma, menghafal Asmaul Husna, serta mempelajari hikmah-hikmah mengenai keungan dalam syariat Islam, dan juga sebagai pengingat waktu shalat serta arah kiblat.

6. Berbagi Ziswaf

Layanan fitur ini nasabah dapat menyalurkan zakat, infak, wakaf dan sedekah secara mudah dimana pun dan kapan pun berada, serta memiliki kalkulator yang dapat dilakukan dengan menghitung secara benar beberapa zakat yang harus dikeluarkan atas dasar besaran pendapatan nasabah.

7. E-mas

Fitur ini untuk yang berkeinginan melakukan investasi, nasabah dapat membeli emas secara elektronik dengan layanan fitur E-mas dari BSI *Mobile*. Fitur ini memungkinkan nasabah untuk membeli emas dengan hitungan rupiah atau gram. Pembelian emas di BSI ini dapat dilakukan dengan akad jual beli.³⁵

8. QRIS

Quick Response Indonesia Standard merupakan kode QR yang telah dikeluarkan dari bank Indonesia dan asosiasi sistem pembayaran Indonesia sebagai pembayaran. Maka, dapat

³⁵<https://duwitmu.com/tabungan/bank-syariah-indonesia-bsi-aplikasi-mobile-internet-banking>, Diakses Pada Tanggal 15 April 2022 Pukul 09.15 WIB.

memanfaatkan teknologi QR Code menjadi mudah dalam proses pembayaran yang lebih cepat. Contohnya nasabah ingin belanja di *Coffe Shop*, dan tidak punya uang tunai, dengan ini nasabah hanya dapat secara langsung menggunakan scan QR Code melalui aplikasi *BSI Mobile* ini saja, serta langsung input jumlah pembayaran yang dilakukan.

9. Favorit

Layanan fitur ini memiliki fungsi untuk menyimpan berbagai transaksi yang sering nasabah gunakan seperti transfer, pembelian, pembayaran, ziswaf, dan sebagainya.

10. Tarik Tunai

Layanan fitur tarik tunai ini dapat dilakukan nasabah BSI dengan melakukan tarik tunai di mesin ATM tanpa kartu. Fitur ini ada di mobile banking BSI dengan keterangan tarik tunai. penarikan dapat dilakukan mulai dari Rp 50.000 sampai Rp 500.000 per harinya.

11. Buka Rekening

Fitur ini dapat dilakukan dengan membuka rekening secara online melalui *Mobile Banking* BSI. Rekening yang dapat dibuka secara online yaitu seperti halnya Tabungan Easy Mudharabah, Tabungan Easy Wadiah, dan tabungan Mabrur. Maka dari itu

pembukaan rekening tersebut dapat dilakukan hanya dengan syarat yang cukup mudah yaitu KTP, NPWP, dan foto selfie dengan KTP.³⁶

12. Top Up E-Wallet

Layanan fitur ini sama halnya dengan dompet digital seperti GoPay, Paytren, OVO, ShopeePay, LinkAja, dan sebagainya. Maka, setiap orang pasti memilikinya. Untuk itu top-up saldo dompet digital ini, nasabah bank syariah Indonesia dapat melaksanakan transaksinya di layanan fitur top-up.

13. E-Commerce

Transaksi *E-Commerce* yang didukung dalam BSI *Mobile* adalah merchant Bukalapak, Totopedia, Shopee, Doku, BUMDes, dan Bhinneka.

14. Transaksi terjadwal

Layanan fitur ini merupakan layanan untuk membantu nasabah BSI yang memiliki transaksi yang sering digunakan seperti pembayaran biaya langganan, tagihan bulanan dan sebagainya.

15. BSI *Mobile* keyboard

Layanan fitur ini merupakan layanan terbaru yang ada di BSI *Mobile* yang berfungsi untuk bertransaksi perbankan tanpa keluar aplikasi.

16. Pembiayaan

³⁶Dwita Febrianti dkk, *Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia)*, Jurnal Pendidikan Tambusai, Vol. 5 No. 2, 2021, h. 3-5.

Pembiayaan merupakan layanan fitur yang memfasilitasi dalam aplikasi BSI *Mobile* yaitu pembiayaan Mitraguna. Sebelum menentukan keputusan untuk menggunakan pembiayaan Mitraguna, nasabah dapat terlebih dahulu mengisi beberapa data sebagai simulasi kewajiban.³⁷

Pembiayaan Mitraguna merupakan layanan pembiayaan yang dapat digunakan untuk ragam kebutuhan (Multiguna) yang halal, dengan sumber pembayaran dari gaji/pendapatan pegawai tetap (*Payroll* melalui bank syariah Indonesia) dan tanpa menggunakan agunan.³⁸

Jenis pembiayaan tanpa agunan untuk menentukan tujuan apa saja bagi para pegawai yang menerima penggajian melalui BSI yang merupakan pengguna aktif BSI *Mobile*. Keunggulan BSI Mitraguna Online tanpa agunan dan prosesnya menjadi lebih mudah hanya dengan melalui aplikasi BSI *Mobile*.

c. Pengertian ZISWAF (Zakat, Infak, Sedekah, Wakaf)

1. Zakat

Menurut pendapat Yusuf Qardhawi dalam kitab Faqhu Zakat, kata dasar zakat berarti bertambah dan tumbuh, menumbuhkan, sehingga bisa dikatakan tanaman itu “*zaka*” artinya tumbuh , sedangkan setiap sesuatu yang bertambah disebut “*zaka*” artinya

³⁷<https://duwitmu.com/tabungan/bank-syariah-indonesia-bsi-aplikasi-mobile-internet-banking>, Diakses Pada Tanggal 15 April 2022 Pukul 09:40 WIB.

³⁸<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/1618220517mitraguna-online> Diakses pada tanggal 13 Juni 2022 pukul 08:17 WIB.

bertambah. Jika satu tanaman tumbuh tanpa cacat, maka kata *zakat* berarti bersih, juga dapat diartikan menyucikan. Jika seseorang diberi sifat “*zaka*” artinya baik, maka orang itu lebih banyak mempunyai sifat yang baik. Seorang “*zaki*” berarti yang memiliki lebih banyak sifat-sifat orang baik.³⁹

Imam Asy Syarkhasyi Al-Hanafi dalam kitabnya Al-Mabsuth mengatakan bahwa dari segi bahasa *zakat* sebab sesungguhnya ia menjadi sebab bertambahnya harta di mana Allah Ta'ala menggantinya di dunia dan pahala di akhirat, sebagaimana firman-Nya:

إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ
وَالْغَارِمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

Artinya: "Sesungguhnya zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang miskin, amil zakat, yang dilunakkan hatinya (mualaf), untuk (memerdekakan) hamba sahaya, untuk (membebaskan) orang yang berutang, untuk jalan Allah dan untuk orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai kewajiban dari Allah. Allah Maha Mengetahui, Mahabijaksana." (QS. Al-Fathir Ayat 32)

Jadi, dapat disimpulkan dari pengertian diatas zakat adalah harta-harta tertentu yang wajib dikeluarkan jika sudah mencapai nisabnya yang akan diberikan kepada orang-orang yang berhak

³⁹Gus Arifin, *Dalil-Dalil Dan Keutamaan Zakat, Infak, Sedekah*, Jakarta: Quanta, 2020, h. 6.

menerimannya. Diharapkan mendapatkan kebaikan serta mensucikan jiwa dan sifat kikir.

2. Infak

Infak berasal dari kata *anfaqa* yang berarti mengeluarkan harta untuk kepentingan sesuatu. Infak yang dikeluarkan orang-orang kafir untuk kepentingan agamanya.⁴⁰

إِنَّ الَّذِينَ كَفَرُوا يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ لِيَصُدُّوا عَنْ سَبِيلِ اللَّهِ فَسَيُنْفِقُونَهَا ثُمَّ تَكُونُ عَلَيْهِمْ
حَسْرَةً ثُمَّ يُغْلَبُونَ هَ وَالَّذِينَ كَفَرُوا إِلَىٰ جَهَنَّمَ يُحْشَرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya orang-orang yang kafir itu, menginfakkan harta mereka untuk menghalang-halangi (orang) dari jalan Allah. Mereka akan (terus) menginfakkan harta itu, kemudian mereka akan menyesal sendiri, dan akhirnya mereka akan dikalahkan. Ke dalam neraka Jahanamlah orang-orang kafir itu akan dikumpulkan.”(Al-Anfal Ayat 36)

Sedangkan menurut terminologi syariat, infak berarti mengeluarkan sebagian dari harta atau penghasilan untuk suatu kepentingan yang diperintahkan ajaran Islam. jika zakar ada

⁴⁰Prof. Dr. K.H. Didin Hafidhuddin, *Panduan Praktis Tentang Zakat, Infak, Sedekah*, Jakarta: Gema Insani, 1998, h. 13.

nisabnya, sedangkan infak tidak ada nisabnya. Infak dikeluarkan oleh setiap orang yang beriman, baik yang berpenghasilan tinggi maupun rendah.⁴¹

3. Sedekah

Kata sedekah berasal dari kata *shadaqah* yang berarti benar, sebagaimana dalam Al-Qur'an disebutkan:⁴²

قَالُوا يٰوَيْلَنَا مَنْ بَعَثَنَا مِنْ مَرْقَدِنَا هٰذَا مَا وَعَدَ الرَّحْمٰنُ وَصَدَقَ الْمُرْسَلُوْنَ

Mereka berkata: “wahai celakalah kami! Siapakah yang membangkitkan kami dari tempat pembaringan kami?” inilah yang pernah dijanjikan yan maha pemurah dan benarlah para Rasul (yang diutus-Nya). (QS. Yasin [36]:52)

Menurut Gusfahmi, sedekah berasal dari kata *shadaqah* yang artinya benar. *Shadaqah* merupakan suatu membenaran terhadap kepemilikan harta dari orang yang mampu kepada orang yang membutuhkan dengan tujuan mendekatkan diri kepada Allah, yaitu *shadaqah* dan *infaq*.

Pada konsep ini, sedekah merupakan bentuk keimanan dan ketaqwaan seseorang yang berarti orang yang suka bersedekah yaitu orang yang benar pengakuan keimanannya. Berdasarkan syariat Islam, *shadaqah* sama dengan *infak* yang termasuk kedalam hukum dan ketentuannya. Perbedaannya terletak hanya pada bendannya. *Infaq* berkaitan dengan materi, sedangkan *shadaqah* berkaitan

⁴¹ *Ibid*

⁴² Gus Arifin, *Keutamaan Zakat, Infak, Sedekah Dilengkapi Dengan Tinjauan Dalam Fikih 4 Mazhab*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2016, h. 186.

dengan materi dan non materi, baik itu benda ataupun pemberian uang, jasa, ucapan, tahmid, tahlil, bahkan yang paling sederhana adalah tersenyum kepada orang lain dengan ikhlas.⁴³

4. Wakaf

Kata wakaf sendiri berasal dari kata *waqata* (*fiil madi*)-*yaqifu*(*fiil mudari*)-*waqdan* (*isim masdar*), yang berarti berhenti atau berdiri, sedangkan wakaf menurut istilah syara adalah menahan harta yang mungkin diambil manfaatnya tanpa digunakan untuk kebaikan.⁴⁴

Dasar hukum wakaf menurut hukum syariah dapat diketahui beberapa ayat dalam Al-Qur'an dan Hadis Nabi Muhammad SAW mengenai wakaf adalah sebagai berikut:⁴⁵

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ارْكَعُوا وَاسْجُدُوا وَاعْبُدُوا رَبَّكُمْ وَافْعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٧٧﴾

Artinya: “wahai orang-orang yang beriman, ruku dan sujudlah kamu dan sembahlah tuhanmu serta berbuatlah kebaikan supaya kamu berbahagia.”(Surah Al-Haji Ayat 77)

Jadi dapat disimpulkan wakaf merupakan harta yang diberikan hanya diperuntukkan kepada orang yang tidak mampu saja. Adanya

⁴³Jumadin Lapopo, *Pengaruh ZIS (Zakat, Infak, Sedekah) Dan Zakat Fitrah Terhadap Peranan Di Indonesia Periode 1998-2010*, Jurnal Media Ekonomi Vol. 20, No. 1, 2018, h. 91.

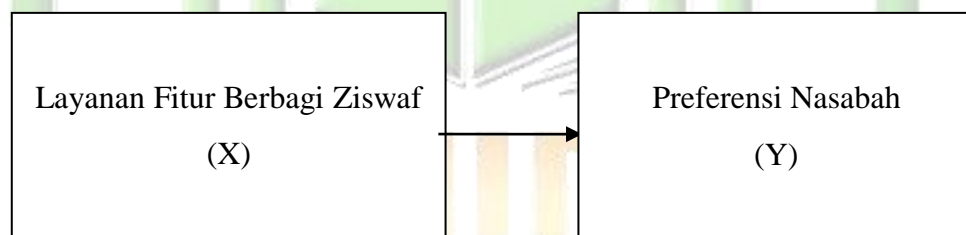
⁴⁴Elsi Kartika Sari, *Pengantar Hukum Zakat Dan Wakaf*, Jakarta: PT. Grasindo, 2007, h. 54.

⁴⁵*Ibid*, h. 56.

lembaga perwakafan yaitu lembaga sosial ini dibentuk untuk menyatuni salah satunya untuk kepentingan orang tidak mampu, seperti halnya membagikan obat-obatan, sandang dan pangan.

C. Kerangka Pikir

Model konseptual yang pada dasarnya dalam tinjauan pustaka, maka kerangka berpikir teoritik yang telah disajikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Keterangan:

1. Variabel independen, yaitu variabel yang akan mempengaruhi variabel yang lain. Berdasarkan dari variabel independen pada penelitian ini adalah Layanan fitur berbagi Ziswaf (X).
2. Variabel dependen, yaitu variabel yang akan dipengaruhi oleh variabel lain. Berdasarkan, variabel dependen pada penelitian ini adalah preferensi nasabah (Y).

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Hipotesis juga merupakan proporsi yang akan diuji keberlakuannya.⁴⁶ Hipotesis dikatakan jawaban sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, belum berdasarkan pada fakta empiris yang diperoleh melalui proses pengumpulan data. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_a : Layanan fitur berbagi Ziswaf tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi pada BSI Kotawaringin Timur.

H_0 : Layanan fitur berbagi Ziswaf berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi pada BSI Kotawaringin Timur.

⁴⁶Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012, h. 63

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data yang diolah dengan metode statistika. Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyadarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Metode kuantitatif akan diperoleh signifikan perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti.

Tujuan penelitian ini mengarahkan untuk hubungan antar variabel, memverifikasi teori, melakukan prediksi, dan generalisasi. Teori-teori yang diajukan telah dijadikan standar untuk menyatakan sesuai tidaknya sebuah tanda-tanda yang terjadi, dan disinilah muncul istilah peneliti.⁴⁷

Bentuk penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus berstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif untuk mengukur seberapa besar Pengaruh Layanan Fitur Berbagi

⁴⁷Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Teras 2011, h. 99.

Ziswaf Terhadap Preferensi Nasabah Dalam Menyalurkan Donasi Pada BSI Kotawaringin Timur.

2. Jenis Penelitian

Menurut Ruseffendi dalam Sugiyono, penelitian adalah salah satu cara untuk mencari kebenaran melalui metode ilmiah, yaitu merumuskan masalah, melakukan studi literatur, yaitu studi mengenai teori atau hasil penelitian di masa lampau yang berkenaan dengan permasalahan yang dikaji, bila perlu merumuskan praduga-praduga atau hipotesis-hipotesis, mengumpulkan data, mengolah data dan mengambil kesimpulan.⁴⁸

Ditinjau dari cara penelitiannya yaitu peneliti secara sengaja membangkitkan timbulnya sesuatu kejadian atau keadaan, kemudian diteliti bagaimana akibatnya, maka penelitian ini merupakan penelitian eksperimen. Pengertian penelitian eksperimen menurut para ahli:⁴⁹

- a. Menurut Sudarmayanti dan Syarifudin, penelitian eksperimen adalah penelitian yang berusaha mencari pengaruh variabel tertentu terhadap variabel lain dengan kontrol yang ketat.
- b. Menurut Yatim Riyanto, penelitian eksperimen merupakan penelitian yang sistematis, logis, dan teliti di dalam melakukan kontrol terhadap kondisi.

⁴⁸Karunia Eka Lestari dan Mokhammad Ridwan Yudhanegara, *Penelitian Pendidikan Matematika*, (Bandung: Refika Aditama, 2015), hal.1

⁴⁹[file:///D:/SEKRIPSI/Pengertian/Penelitian Eksperimen/ Menurut Ahli / Pengertian-Pengertian Dan Info. htm/](file:///D:/SEKRIPSI/Pengertian/Penelitian%20Eksperimen/Menurut%20Ahli/Pengertian-Pengertian%20Dan%20Info.htm/) , diakses 5 Juni 2022 pada Pukul 13.00 WIB.

c. Sugiyono menambahkan penelitian eksperimen dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk mencari pengaruh perlakuan tertentu dalam kondisi yang dikendalikan.

Ketiga pengertian menurut para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian eksperimen adalah suatu metode penelitian sistematis yang berusaha untuk mencari pengaruh dari suatu perlakuan tertentu yang diberikan pada variabel terhadap variabel yang lain yang tanpa diberikan perlakuan dengan kondisi yang dikendalikan. Penelitian eksperimen merupakan salah satu jenis penelitian kuantitatif yang sangat kuat mengukur hubungan sebab akibat. Penelitian eksperimen dimaksudkan untuk membuktikan suatu hipotesis. Setelah dilakukan perlakuan, kemudian diukur tingkat perubahannya dan boleh jadi hipotesisnya dapat diterima ataupun ditolak. Diterima atau ditolaknya suatu hipotesis sangat tergantung kepada hasil observasi terhadap hubungan antar variabel yang dieksperimen.

Penelitian eksperimental yaitu suatu cara untuk mencari hubungan sebab akibat (hubungan kausal) antara dua faktor yang sengaja ditimbulkan oleh peneliti dengan mengeliminasi atau mengurangi atau menyisihkan faktor-faktor lain yang mengganggu.⁵⁰ Oleh karena itu, jelaslah bahwa penelitian eksperimen memiliki dua unsur, yaitu adanya kelompok (kontrol) dan kelompok eksperimen. Kelompok yang diberi perlakuan

⁵⁰Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 4

disebut kelompok eksperimen dan kelompok yang tidak diberi perlakuan disebut kelompok kontrol.⁵¹ Kedua kelompok tersebut mungkin sama (homogen) atau mendekati sama karakteristiknya. Pada kelompok eksperimen diberikan perlakuan tertentu, dalam penelitian ini peneliti memberikan pendekatan SAVI merupakan pendekatan yang mampu menggabungkan antara *Somatis*, *Auditori*, dan *Intelektual*. Sedangkan di kelompok kontrol tidak diberikan.

Eksperimen yang digunakan dalam penelitian ini termasuk eksperimen quasi atau eksperimen semu. Penelitian eksperimental semu (*Quasi-Eksperim Research*) bertujuan untuk memperoleh informasi yang merupakan perkiraan bagi informasi yang dapat diperoleh dengan eksperimen yang sebenarnya dalam keadaan yang tidak memungkinkan untuk mengontrol atau memanipulasikan semua variabel yang relevan.⁵²

B. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Sesuai dengan judul penelitian yang dipilih penulis yaitu Pengaruh Layanan BSI Fitur Berbagi Ziswaf Terhadap Preferensi Nasabah maka, penulis mengelompokan variabel yang digunakan dalam penelitian ini menjadi variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

⁵¹ Karunia Eka Lestari dan Mokhammad Ridwan Yudhanegara, *Penelitian Pendidikan Matematika*, (Bandung: Refika Aditama, 2015), hal. 136

⁵² Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hal 54

Definisi operasional variabel merupakan spesifikasi dari suatu variabel yang akan diteliti didefinisikan secara operasional dan diukur. Adapun definisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas

Variabel bebas (X) variabel ini sering disebut sebagai variabel *Stimulus*, *Predictor*, *Abtecedent*. Pada bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini variabel independen yang diteliti adalah Layanan Fitur Bebagi Ziswaf .

Pengertian layanan menurut Kotler dan Keller, layanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud, dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu keberadaan layanan.⁵³

Selanjutnya menurut Kotler dan Keller, terdapat lima indikator pokok pada kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut yaitu jaminan (*Assurance*), penampilan fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), tanggapan (*Responsiveness*), empati (*Emphaty*).⁵⁴

⁵³Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1* , Jakarta: PT Indeks, 2016, h. 372

⁵⁴Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*, Jakarta: Erlangga, 2008, h. 52.

2. Variabel terikat

Menurut Sugiyono, variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini variabel dependen yang diteliti adalah Preferensi Nasabah. Menurut M. Anang Firmansyah, preferensi adalah evaluasi, perasaan dan kecenderungan seseorang yang relatif konsisten terhadap suatu objek atau gagasan. Sikap menempatkan seseorang kedalam satu pikiran menyukai atau tidak menyukai sesuatu, bergerak mendekati atau menjauhi sesuatu.⁵⁵

Selanjutnya menurut M. Anang Firmansyah, preferensi dapat diukur dengan menggunakan 3 indikator yaitu *Cognitive Component*, *Affective Component*, *Behavioral Component*.⁵⁶

C. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Layanan Fitur Berbagi Ziswaf Terhadap Preferensi Nasabah Dalam Menyalurkan Donasi Pada BSI Kotawaringin Timur” penelitian dilakukan selama 3 bulan setelah peneliti mendapatkan surat rekomendasi penelitian dari Institut Agama Islam Palangkaraya.

⁵⁵M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*, Yogyakarta: Deepublish, 2018, h. 119.

⁵⁶*Ibid*

Jadwal rencana penelitian dapat dilihat pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jadwal Rencana Penelitian

Kegiatan	Bulan					
	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
Proposal						
Penelitian						
Sidang						

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

2. Lokasi Penelitian

Peneliti mengambil tempat penelitian di BSI Kotawaringin Timur fokus dalam penelitian ini adalah Layanan fitur berbagi Ziswaf yang berpengaruh pada preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi di BSI Kotawaringin Timur.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian di mana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian. Jumlah Populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah pengguna layanan fitur berbagi Ziswaf di Kotawaringin Timur.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah suatu himpunan bagian dari unit populasi. Sampel juga merupakan sebagian dari wakil populasi yang akan di teliti dan mewakili populasi sebagai responden. Metode pengambilan sampel ini menggunakan *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁵⁷

Teknik ini meliputi, *Purposive Sampling*, alasan menggunakan teknik *Purposive Sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik *purposive sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini peneliti mengambil sejumlah sampel yang akan dijadikan penelitian. Sedangkan kriteria-kriteria yang dapat dijadikan menjadi sebuah sampel, yaitu :

- a) Nasabah pengguna layanan fitur berbagi Ziswaf
- b) Berdomisili di Kotawaringin Timur

Karena populasi pengguna layanan fitur berbagi Ziswaf di Kotawaringin Timur tidak diketahui jumlahnya, maka rumus yang di butuhkan untuk mengetahui jumlah sampel adalah menggunakan Rumus *Lemeshow* yaitu:⁵⁸

$$n = \frac{z^2 \alpha/2 \times p \times Q}{}$$

⁵⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009

⁵⁸Stanley Lemeshow et. al., *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1997, h. 2.

$$d^2$$

Keterangan:

N = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

Z α = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai $\alpha = 10\% = 1,64$

p = Prevalensi *outcome*, karena data belum didapat, maka dipakai 50%

Q = 1-P

d = Tingkat ketelitian 10%

$$\begin{aligned} \text{Berdasarkan rumus, maka } n &= \frac{z^2 \alpha/2 \times p \times Q}{d^2} \\ &= \frac{(1,64)^2 \times 0,05 \times (1 - 0,05)}{0,01^2} \\ &= \frac{(1,64)^2 \times 0,05 \times (0,05)}{0,0001} \\ &= \frac{0,006724}{0,0001} \\ &= 67 \end{aligned}$$

Jadi, diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 67 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu bagian yang sangat urgen dari penelitian itu sendiri. Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, angket, instrumen penelitian. Pengumpulan data dari objek penelitian, penulis menggunakan metode-metode antara lain sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, disertai catatan-catatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.⁵⁹

Jadi, dalam penelitian ini penulis menggunakan pengamatan langsung terhadap lokasi penelitian khususnya di BSI Kotawaringin Timur. Teknik pengumpulan data observasi digunakan untuk memperoleh data proses jalannya pengisian angket.

2. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis angket tertutup, karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar.⁶⁰

Instrumen penelitian merupakan alat untuk mengukur suatu fenomena yang terjadi. Instrumen pengumpulan data menggunakan angket yaitu daftar pernyataan yang disusun secara tertulis bertujuan untuk memperoleh data berupa jawaban para responden. Maka,

⁵⁹Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011, h. 104.

⁶⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: alfabeta, 2009, h. 150.

instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pedoman observasi dan pedoman angket.

Sementara untuk keperluan analisis kuantitatif diberikan skor sebagai berikut:⁶¹

Tabel 3.2 Skala Penilaian *Likert*

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Jumlah	Referensi
1.	Layanan fitur berbagi Ziswaf (X)	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1, 2	2	Kotler dan Kevin Lane Keller (2008)
		Penampilan (<i>Tangibles</i>)	3, 4	2	
		Kehandalan (<i>Reliability</i>)	5, 6	2	
		Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)	7, 8	2	
		Empati (<i>Emphaty</i>)	9, 10	2	

⁶¹Sumber: dibuat oleh peneliti (2022)

No	Variabel	Indikator	Item pernyataan	Jumlah	Referensi
2	Preferensi Nasabah (Y)	<i>Cognitive Component</i>	1, 2, 3, 4	4	M. Anang Firmansyah (2018)
		<i>Affecitive Component</i>	5,6,7	3	
		<i>Behavioral Component</i>	8, 9,10	3	

Berdasarkan tabel 3.2. diatas bahwa indikator dapat dikembangkan menjadi instrumen penelitian dalam bentuk pernyataan dan bentuk angket yang akan diberikan skor serta jawaban dari responden yang diasumsikan benar dan dapat dipercaya menurut skala *Likert*. Jumlah instrumen penelitian terdapat 20 item pernyataan. Skala *Likert* pada setiap item dalam penelitian ini menunjukkan jawaban dan diberi skor untuk keperluan analisis kuantitatif.

F. Uji Instrumen Penelitian

1. Validitas Penelitian

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Meteran yang valid dapat digunakan untuk mengukur panjang dengan teliti, karena

meteran memang alat untuk mengukur panjang. Meteran tersebut menjadi tidak valid jika digunakan untuk mengukur berat.⁶²

Jika skala pengukuran tidak valid maka tidak ada manfaat yang diambil peneliti karena tidak melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Jadi, hasil penelitian yang valid terjadi jika mendapatkan kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

Tingkat validitas ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 22 yang merupakan program untuk menguji apakah masing-masing indikator penelitian valid atau tidak valid. Jadi, dapat dilihat dari kriteria pengujian validitas jika r hitung $>$ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05), maka kuesioner dinyatakan valid. Sedangkan jika r hitung $<$ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05), maka kuesioner dinyatakan tidak valid.⁶³

2. Realibilitas Penelitian

Realibilitas adalah suatu instrumen cukup bisa dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama. Jika datanya memang sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, akan tetap sama. Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini untuk mengukur *Reliable* atau tidak

⁶²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: alfabeta, 2009, h. 146.

⁶³Burhan Nurgiyantoro, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Yogyakarta: UGM Univercity Press, 2012, h. 338.

Reliable suatu variabel yaitu menggunakan *Cronbach Alpha*. Maka, dikatakan *Reliabel* jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 ($>0,60$).⁶⁴

G. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini selanjutnya diolah melalui beberapa tahapan yaitu sebagai berikut:⁶⁵

1. *Editing*, yaitu memeriksa ulang kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan data yang diperoleh sehingga data menjadi valid dan akurat serta dapat dipertanggung jawabkan.
2. *Coding*, yaitu pemberian kode tertentu untuk mempermudah pengolahan data. Kode berupa angka yang berlaku sebagai skala pengukuran.
3. *Tabulating*, yaitu pengelompokan data kedalam bentuk tabel secara teliti dan teratur.
4. *Analyzing*, yaitu kegiatan membuat analisa data sebagaimana dasar dari penarikan kesimpulan.

H. Uji Persyarat Analisis

Pada penelitian ini dalam mengolah data dari hasil penelitian telah menggunakan kuantitatif yaitu menganalisis menggunakan program SPSS 22. Analisis yang dilakukan menggunakan metode regresi linier sederhana yang menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

⁶⁴*Ibid*, h. 341.

⁶⁵Nanag Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, h. 184.

Normalitas data dapat dinyatakan dengan distribusi normal atau kurve normal yaitu salah satu fungsi statistik yang sangat penting untuk memprediksi atau meramalkan peristiwa-peristiwa yang sangat kompleks dan luas. Distribusi normal atau kurve normal disebut dengan distribusi gauss yaitu distribusi data kuantitatif kontinyu yang tersebar secara merata dan simetris membentuk kurva.⁶⁶ Ada 2 kriteria distribusi normal atau kurva normal yaitu parameter populasi lengkap, yaitu mean dan standar deviasi.⁶⁷

Uji normalitas SPSS 22 yang sudah diuji dapat dilihat dari hasil pengujian tersebut. Jadi, dapat dilihat dari hasil kolom yang akan muncul pada tabel *Tests Of Normality* digunakan untuk mengetahui hasil uji normalitas. Maka, metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Kolmogorov-Smirnov*.⁶⁸

- a. Signifikansi uji (α) = 0,05
- b. Jika Sig. > α , maka, residual berdistribusi normal
- c. Jika Sig. < α , maka residual tidak berdistribusi normal⁶⁹

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke

⁶⁶Dodiet Aditya Setyawan, *Petunjuk Praktikum Uji Normalitas Dan Homogenitas Data Dengan SPSS*, Jakarta: CV. Tahta Media Group, 2021, h. 5.

⁶⁷*Ibid*, h. 6.

⁶⁸*Ibid*, h. 8.

⁶⁹Juliansyah, *Analisis Data Penelitian Ekonomi Dan Manajemen*, Jakarta: Gramedia, 2014, h. 47.

pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, tetapi jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu heteroskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.⁷⁰

Ada cara untuk mendeteksinya ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melakukan cara uji gletser yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual variabel independen. Data dikatakan bebas heteroskedastisitas jika nilai signifikan absolut residual dan variabel independen $> \alpha (0,05)$.⁷¹

I. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif pada penelitian ini, digunakan untuk menjawab rumusan masalah mengenai kondisi masing-masing variabel penelitian. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, alat analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif.

Pada penelitian ini, penulis akan menjabarkan langkah-langkah yang dilakukan, yaitu pertama, penulis telah melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket. Angket yang diteliti diambil dari sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Kedua, pengumpulan data, penulis menentukan alat untuk memperoleh data dari elemen-elemen yang akan diteliti. Alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket. Penulis menggunakan skala *linkert* untuk mengidentifikasi nilai kuesioner dari masing-masing variabel penelitian yang diberikan kepada responden. Ketiga, daftar angket disebarkan

⁷⁰Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011, h. 139.

⁷¹*Ibid*, h. 142.

ke unit observasi, yaitu nasabah BSI Kotawaringin Timur. Setiap *item* dari angket, memiliki nilai yang berbeda-beda.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik dengan teknik analisis data regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 22.

Analisis linier yang melibatkan hanya satu variabel bebas disebut sebagai analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu dengan mencari persamaan regresi yang bermanfaat untuk meramal nilai variabel dependen berdasarkan nilai-nilai variabel independen serta menganalisis hubungan antara variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen baik secara persial maupun simultan. Untuk dapat mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yaitu layanan fitur berbagi ziswaf (X) secara persial terhadap variabel dependen yaitu preferensi nasabah (Y), maka digunakan analisis regresi linier sederhana.

Menurut Sugiyono, persamaan umum regresi linier sederhana yaitu sebagai berikut:

$$Y = \alpha + bX + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen atau variabel akibat (preferensi nasabah)

X = Variabel independen atau faktor penyebab (layanan fitur berbagi Ziswaf)

α = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = error /variable pengganggu⁷²

3. Uji Parsial (uji t)

Menurut Ghozali, uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependent. Cara melakukan uji t adalah quick look dan membandingkan nilai statistik t dengan baik kritis menurut tabel. Derajat keberhasilan yaitu $df = (n-k)$, dimana n = jumlah observasi dan k = jumlah variabel. Berikut dasar pengambilan keputusan untuk Uji t parsial dalam analisis regresi:

- a) Jika nilai t hitung $>$ t tabel, maka variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat.
- b) Jika nilai t hitung $<$ t tabel, maka variabel bebas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Kuncoro, uji koefisien determinasi/ R^2 digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi/ R^2 berada pada rentang angka nol (0) dan satu (1). Jika nilai koefisien determinasi yang mendekati angka nol (0) berarti kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi variabel mendekati

⁷²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: CV Alfabeta, 2017. h. 261.

satu (1) berarti kemampuan variabel bebas dalam menimbulkan keberadaan variabel terikat semakin kuat..⁷³ Uji koefisiensi determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Uji determinasi dapat dilihat melalui *R square*, nilai *R square* dikatakan baik jika di atas 0,5.⁷⁴

J. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan gambaran umum tentang hal-hal yang menjadi pembahasan dalam proposal. Adapun sistematikanya adalah sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Pada bab ini, disajikan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

BAB II: Kajian Pustaka

Pada bab ini, berisikan, penelitian terdahulu, kajian teori dan konsep, kerangka pikir dan hipotesis penelitian.

BAB III: Metode Penelitian

Pada bab ini, berisi tentang rancangan atau rencana penelitian yang akan dilakukan. Adapun yang termasuk didalam bagian ini yaitu, pendekatan dan jenis penelitian, definisi operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel penelitian, uji instrumen penelitian, teknik pengolahan data, uji persyarat analisis, analisis data, sistematika penulisan.

BAB IV: Hasil Penelitian Dan Pembahasan

⁷³Wahid Sulaiman, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS Contoh Kasus Dan Pemecahannya*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016, h. 86.

⁷⁴*Ibid*, h. 87.

Pada bab ini meliputi gambaran umum lokasi penelitian, serta data-data hasil penelitian secara rinci dan menyeluruh.

BAB V: Penutup

Pada bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan yang diringkas dari hasil penelitian dan saran setelah dilakukannya penelitian terhadap masalah yang sudah dianalisis.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Bank Syariah Mandiri (beroperasi dengan nama Mandiri Syariah) adalah lembaga perbankan di Indonesia. Bank ini berdiri pada tahun 1955 dengan nama Bank Industri Nasional. Bank ini beberapa kali berganti nama dan terakhir kali berganti nama menjadi Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999 setelah sebelumnya bernama Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi dan pada tahun 2002 mendapat status bank devisa. Bank Syariah Mandiri menjalankan usaha-usaha perbankan syariah setelah sebelumnya menjadi bank konvensional.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri menjadi satu

entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut menjadi kesatuan, yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) yang dulunya Mandiri Syariah Kotawaringin Timur sekarang berubah menjadi BSI Kotawaringin Timur Kalimantan Tengah.

Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.⁷⁵

1. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan

⁷⁵https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html diakses pada tanggal 10 Agustus 2022 pukul 13.20 WIB.

memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁷⁶

B. Penyajian Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Tingkat validitas diukur melalui hasil r_{hitung} yang dibandingkan dengan r_{tabel} , dimana untuk r_{tabel} $n = 67$ dengan nilai signifikan 5%. Maka, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas X

No	R_{hitung}	Sig.	$r_{tabel} \alpha = 0,05;$ $n = 67$	Keterangan
1	0,242	0,049	0,240	Valid
2	0,368	0,002	0,240	Valid
3	0,356	0,003	0,240	Valid
4	0,523	0,000	0,240	Valid
5	0,308	0,011	0,240	Valid
6	0,527	0,000	0,240	Valid
7	0,299	0,014	0,240	Valid
8	0,254	0,038	0,240	Valid
9	0,402	0,001	0,240	Valid
10	0,453	0,000	0,240	Valid

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 67 orang dan 10 butir

⁷⁶ https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html diakses pada tanggal 10 Agustus 2022 pukul 13.20 WIB.

pernyataan variabel X dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai

$$r_{hitung} > r_{tabel}$$

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Y

No	R_{hitung}	Sig.	$r_{tabel} \alpha=0,05;$ $n = 67$	Keterangan
1	0,650	0,000	0,240	Valid
2	0,269	0,028	0,240	Valid
3	0,433	0,000	0,240	Valid
4	0,292	0,025	0,240	Valid
5	0,475	0,000	0,240	Valid
6	0,448	0,000	0,240	Valid
7	0,546	0,000	0,240	Valid
8	0,494	0,000	0,240	Valid
9	0,395	0,000	0,240	Valid
10	0,463	0,000	0,240	Valid

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 67 orang dan 10 butir pernyataan variabel Y dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai

$$r_{hitung} > r_{tabel}$$

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen menggambarkan pada kemantapan alat ukur yang digunakan. Alat ukur dinyatakan reliabel yang tinggi atau dapat dipercaya, apabila alat ukur itu stabil, sehingga dapat diandalkan dan dapat digunakan dalam peramalan. Pada penelitian kuantitatif yaitu suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih penelitian dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama.

Pengukuran dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 22 yang memberikan fasilitas untuk mengukur kereliabelan dengan uji statistik

cronbach alpha, dengan kriteria bahwa suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan *cronbach alpha* > 0,60 maka reliabilitas bisa diterima.

Adapun hasil output perhitungan SPSS 22 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Instrumen	Keterangan
0,675	20	Reliabel

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan hasil uji data pada tabel 4.3 di atas dapat di katahui bahwa hasil seluruh variabel memiliki *Cronbach alpha* sebesar $0,675 > 0,60$ sehingga dapat di simpulkan bahwa semua variabel X dan Y dinyatakan reliabel.

2. Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	41	61%
Perempuan	26	39%
Total	67	100

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan jenis

kelamin di atas menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang atau 61% sedangkan perempuan sebanyak 26 orang atau 39%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah BSI Kotawaringin Timur yang menggunakan layanan fitur berbagi Ziswaf yang paling dominan adalah laki-laki sebanyak 41 orang atau 61%.

b. Berdasarkan Usia

Pengelompokkan responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
21-30 Tahun	29	43%
31-40 Tahun	21	31%
41-50 Tahun	12	18%
> 50 Tahun	5	7%
Total	67	100%

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 karakteristik responden berdasarkan usia di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 21-30 tahun sebanyak 29 orang atau 43%, responden dengan usia 31-40 tahun sebanyak 21 orang atau 31%, responden dengan usia 41-50 tahun sebanyak 12 orang atau 18%, dan responden dengan usia > 50 tahun sebanyak 5 orang atau 7%. Sehingga

dapat disimpulkan bahwa nasabah BSI Kotawaringin Timur yang menggunakan layanan fitur berbagi Ziswaf yang paling dominan adalah usia 21-30 tahun sebanyak 29 orang atau 43%.

c. Berdasarkan Pendidikan terakhir

Pengelompokkan responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase (%)
SLTP/SMP	7	10%
SLTA/SMA	37	55%
Diploma	4	6%
S1	13	19%
S2	1	1%
Lainnya	3	4%
Total	67	100%

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan pendidikannya, yaitu responden berpendidikan SLTP/SMP, sebanyak 7 orang atau 10% responden berpendidikan SLTA/SMA, sebanyak 37 orang atau 55% responden berpendidikan Diploma, sebanyak 4 orang atau 6% responden berpendidikan S1, sebanyak 13 orang atau 19% responden berpendidikan S2, dan sisanya 1 orang atau 1% responden berpendidikan lainnya, sebanyak 3

orang atau 4%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah BSI Kotawaringin Timur yang menggunakan layanan fitur berbagi Ziswaf yang paling dominan adalah responden yang berpendidikan SLTA/SMA sebanyak 37 orang atau 55%.

d. Berdasarkan Pekerjaan

Pengelompokkan responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
PNS	4	6%
ASN	2	3%
Pensiun	2	3%
Karyawan Swasta	41	61%
Pedagang	2	3%
Petani	2	3%
Ibu Rumah Tangga	10	15%
Pelajar/Mahasiswa	4	6%
Total	67	100%

r: diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 4.7 karekteristik responden berdasarkan pekerjaan di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan pekerjaannya, yaitu responden pekerjaannya PNS 4, sebanyak 4 orang atau 6% responden pekerjaannya ASN, sebanyak 2 orang atau 3% responden pekerjaannya pensiun, sebanyak 2 orang atau 3% responden pekerjaannya karyawan swasta, sebanyak 41 orang atau 61% responden pekerjaannya pedagang, 2 orang atau 3%

responden pekerjaannya petani, 2 orang atau 3% responden pekerjaannya ibu rumah tangga 10 orang atau 15% responden pekerjaannya pelajar/mahasiswa, sebanyak 4 orang atau 6%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah BSI Kotawaringin Timur yang menggunakan layanan fitur berbagi Ziswaf yang paling dominan adalah responden yang pekerjaannya karyawan swasta sebanyak 41 orang atau 61%.

3. Penyajian data layanan fitur berbagi Ziswaf (X)

Variabel layanan dapat diukur dengan 10 butir pernyataan. Hasil jawaban responden dari kuesioner penelitian terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden X

Nomor	Skor Jawaban					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
1	21	41	5	-	-	67
2	23	33	11	-	-	67
3	24	35	7	1	-	67
4	32	32	3	-	-	67
5	32	34	1	-	-	67
6	13	45	1	-	-	67
7	38	27	2	-	-	67
8	29	31	7	-	-	67
9	27	32	8	-	-	67
10	34	32	1	-	-	67

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

Tabel 4.8 diatas, dimana pada pernyataan 1, sebagian besar

responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 41 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden selalu mengingat bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf telah menjamin dana dalam penyaluran donasi.

Tanggapan responden pada pernyataan 2, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 33 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden selalu mengingat bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf Nomor PIN dan Pasword nasabah terjamin keamanannya.

Tanggapan responden pada pernyataan 3, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 35 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden selalu mengingat bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf tampilan fitur didesain secara jelas dan mudah dipahami.

Tanggapan responden pada pernyataan 4, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 32 responden dan “Sangat Setuju” yakni sebanyak 32 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden selalu mengingat bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf memberikan kesedian berbagai produk jasa penyaluran donasi yang lengkap.

Tanggapan responden pada pernyataan 5, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 34 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden selalu mengingat bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf transaksi dana dalam penyaluran donasi dapat

dipercaya.

Tanggapan responden pada pernyataan 6, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 45 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden selalu mengingat bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf memberikan keamanan data transaksi dalam penyaluran donasi.

Tanggapan responden pada pernyataan 7, sebagian besar responden menjawab “Sangat Setuju” yakni sebanyak 38 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden selalu mengingat bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf memberikan kemudahan dalam mengakses informasi keberhasilan dan kegagalan dalam menjalankan transaksi.

Tanggapan responden pada pernyataan 8, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 31 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden selalu mengingat bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf tidak perlu mengantri dalam penyaluran donasi.

Tanggapan responden pada pernyataan 9, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 32 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden selalu mengingat bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf menghemat waktu dalam penyaluran donasi.

Tanggapan responden pada pernyataan 10, sebagian besar responden menjawab “Sangat Setuju” yakni sebanyak 34 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden selalu mengingat bahwa

layanan fitur berbagi Ziswaf memiliki waktu pengoperasian yang nyaman dan cepat dalam penyaluran donasi.

Penyajian data preferensi nasabah (Y) Variabel preferensi nasabah dapat diukur dengan 10 butir pernyataan. Hasil jawaban responden dari kuesioner penelitian terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Y

Nomor	Skor Jawaban					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
1	16	32	13	5	1	67
2	27	37	2	-	-	67
3	17	45	5	-	-	67
4	22	42	3	-	-	67
5	17	29	18	3	-	67
6	25	34	8	-	-	67
7	11	42	13	1	-	67
8	27	34	6	-	-	67
9	24	40	3	-	-	67
10	27	39	1	-	-	67

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

Tabel 4.9 diatas, dimana pada pernyataan 1, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 32 responden Hal ini menunjukkan bahwa preferensi nasabah senantiasa menggunakan layanan fitur berbagi Ziswaf dalam menyalurkan donasi dimanapun selama 24 jam.

Tanggapan responden pada pernyataan 2, sebagian besar responden menjawab “Sangat Setuju” yakni sebanyak 37 responden.

Hal ini menunjukkan preferensi nasabah dalam proses layanan fitur berbagi Ziswaf menyalurkan donasi tidak perlu mengantri.

Tanggapan responden pada pernyataan 3, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 45 responden. Hal ini menunjukkan preferensi nasabah dalam menggunakan layanan fitur berbagi Ziswaf sangat mudah mendapatkan informasi dalam menyalurkan donasi.

Tanggapan responden pada pernyataan 4, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 42 responden. Hal ini menunjukkan preferensi nasabah telah mempercayai keamanan dana pada layanan fitur berbagi Ziswaf dalam menyalurkan donasi.

Tanggapan responden pada pernyataan 5, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 29 responden. Hal ini menunjukkan preferensi nasabah akan selalu menggunakan layanan fitur berbagi Ziswaf tempat menyalurkan donasi.

Tanggapan responden pada pernyataan 6, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 34 responden. Hal ini menunjukkan preferensi nasabah merasa sangat nyaman dengan kemudahan layanan fitur berbagi Ziswaf dalam menyalurkan donasi.

Tanggapan responden pada pernyataan 7, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 42 responden. Hal ini menunjukkan preferensi nasabah merasakan kemudahan dalam mengakses layanan fitur berbagi Ziswaf yang mudah dimengerti.

Tanggapan responden pada pernyataan 8, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 34 responden. Hal ini menunjukkan preferensi nasabah merasakan layanan fitur berbagi Ziswaf untuk mendapatkan informasi data yang terbuka dan transparan dalam menyalurkan donasi.

Tanggapan responden pada pernyataan 9, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 40 responden. Hal ini menunjukkan preferensi nasabah sangat menyukai produk layanan fitur berbagi Ziswaf yang sangat beragam.

Tanggapan responden pada pernyataan 10, sebagian besar responden menjawab “Setuju” yakni sebanyak 39 responden. Hal ini menunjukkan preferensi nasabah merasa terbantu dengan kemudahan setiap transaksi yang dilakukan.

4. Hasil Uji Persyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, dependent variabel dan independent variabel keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.⁷⁷ Uji normalitas penelitian ini menggunakan alat tes *Kolmogrov-Smirnov* yaitu membandingkan distribusi data dengan distribusi normal baku yang terdapat pada SPSS 22 dengan tingkat signifikan sebesar 0,05. Jika signifikansi $> 0,05$

⁷⁷Hironymus Ghodang dan Hantono, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif (Konsep Dasar & Aplikasi Analisis Regresi dan Jalus dengan SPSS)*, Medan: PT. Penerbit Mitra Grup, 2020, h. 57.63

maka data tersebut berdistribusi normal dan sebaliknya, jika signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas	Signifikansi	Keterangan
<i>kolmogrov-smirnov z</i>	0,200	Data terdistribusi normal

S

umber: diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, bahwa nilai signifikansinya adalah $0,200 > 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Pada penelitian ini, peneliti dalam menguji terjadinya heteroskedastisitas atau tidak adalah dengan menggunakan uji *Glejser*. Pada uji heteroskedastisitas dengan uji *Glejser* ini, apabila nilai signifikansi dari seluruh variabel penjelas tidak ada yang signifikan secara statistik ($p > 0,05$), maka dapat dikatakan model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.
(Constant)	0,160
Layanan Fitur Berbagi Ziswaf	0,496

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas tabel 4.11 dapat diketahui bahwa nilai Sig. dari variabel layanan fitur berbagi Ziswaf

adalah sebesar 0.496. Maka, dari hasil tersebut, dapat disimpulkan, bahwa model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. Hal ini dikarenakan nilai variabel tidak signifikan, atau nilai Sig. lebih besar dari 0.05.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel.

Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	31,824	4,964	
Layanan BSI fitur berbagi Ziswaf	0,234	,115	0,246

a. Dependent Variable: Preferensi Nasabah

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

Pada tabel 4.12 tersebut, *Constant* (a) adalah 31,824, sedangkan nilai layanan fitur berbagi Ziswaf (b) adalah 0,234 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Y &= a + bX + e \\
 &= 31,824 + 0,234X + e
 \end{aligned}$$

Nilai konstanta positif sebesar 31,824 menunjukkan bahwa pengaruh positif variabel layanan fitur berbagi Ziswaf. Jika layanan fitur berbagi Ziswaf naik, maka preferensi nasabah akan naik.

Koefisien regresi/layanan fitur berbagi Ziswaf sebesar 0,234

menyatakan bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf mengalami kenaikan satu satuan, maka nilai preferensi nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,234.

d. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) bertujuan untuk menunjukkan pengaruh layanan fitur berbagi Ziswaf terhadap preferensi nasabah secara parsial. Maka, dasar keputusan uji t yaitu jika nilai t hitung $<$ t tabel maka: H_0 ditolak, H_a diterima. Sedangkan jika nilai t hitung $>$ t tabel maka: H_0 diterima, H_a ditolak.⁷⁸ Hasil perhitungan uji t dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Hasil Uji t

Variabel	t
(Constant)	6,411
Layanan BSI Fitur Berbagi Ziswaf (X)	2,043

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 4.13 diatas hipotesis layanan fitur berbagi Ziswaf (X) terhadap preferensi nasabah (Y):

H_a : Ada pengaruh positif dan signifikan antara layanan fitur berbagi Ziswaf terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi pada BSI Kotawaringin Timur.

H_0 : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara layanan fitur

⁷⁸Harnovinsah, Ana Sopanah, dan Rida Perwita Sari, *Bunga Rampai Akuntansi Publik: Isu Kontemporer Akuntansi Publik*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020, h. 68.

berbagi Ziswaf terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi pada BSI Kotawaringin Timur.

Pada variabel layanan fitur berbagi Ziswaf menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,041 dengan tingkat probabilitas signifikan sebesar 0,045. Apabila dilihat dari nilai probabilitas signifikan yang lebih besar dari 0,05 dengan $df = n - 2$ atau $67 - 2 = 65$ sehingga diperoleh T_{tabel} sebesar 1,997. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

Nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar $2,041 > 1,997$ bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak.

Maka, dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya layanan fitur berbagi Ziswaf berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi pada BSI Kotawaringin Timur.

e. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel layanan fitur berbagi Ziswaf terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi pada BSI Kotawaringin Timur. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan melihat nilai R Square sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini:⁷⁹

⁷⁹ Sumber: data primer diolah tahun 2022

Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,791 ^a	0,625	0,578	0,27386
a. Predictors: (Constant), Layanan Fitur Berbagi Ziswaf				

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan dari tabel 4.14 diatas menjelaskan bahwa besarnya yang mengandung untuk melihat pengaruh variabel layanan fitur berbagi Ziswaf, berdasarkan hasil perhitungan estimasi regresi, diperoleh nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (*R Square*) adalah sebesar 0,625 artinya 62,5% variasi dari variabel independent dapat mempengaruhi variabel dependent. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 37,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak diamati pada penelitian ini.

C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan fitur berbagi Ziswaf terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi pada BSI Kotawaringin Timur.

Variabel layanan fitur berbagi Ziswaf dalam penelitian ini diukur menggunakan lima indikator, yaitu jaminan, penampilan fisik, kehandalan, tanggapan, empati. Lima indikator ini dikembangkan kembali menjadi 10 item pernyataan. Item pernyataan nomor 1 mewakili indikator jaminan. Pada item pernyataan nomor 1 sebagian responden menjawab “setuju” yakni

sebanyak 41 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden selalu mengingat bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf telah menjaminkan dana dalam penyaluran donasi.

Item pernyataan nomor 4 mewakili indikator penampilan fisik. Pada item pernyataan nomor 4 sebagian besar menjawab “sangat setuju” yakni sebanyak 32 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden selalu mengingat bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf memberikan kesedian produk jasa penyaluran donasi yang lengkap.

Item pernyataan nomor 6 mewakili indikator kehandalan. Pada item pernyataan nomor 6 sebagian besar menjawab “setuju” yakni sebanyak 45 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden selalu mengingat bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf memberikan keamanan data transaksi dalam penyaluran donasi.

Item pernyataan nomor 7 mewakili indikator tanggapan. Pada item pernyataan nomor 7 sebagian besar menjawab “sangat setuju” yakni sebanyak 38 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden selalu mengingat bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf memberikan kemudahan dalam mengakses informasi keberhasilan dan kegagalan dalam menjalankan transaksi.

Item pernyataan nomor 10 mewakili indikator empati. Pada item pernyataan nomor 10 sebagian besar menjawab “sangat setuju” yakni sebanyak 34 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden selalu mengingat bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf memiliki waktu pengoperasian yang nyaman dan cepat dalam penyaluran donasi.

Variabel preferensi nasabah dalam penelitian ini diukur menggunakan tiga indikator, yaitu *Cognitive Component*, *Effecitive Component*, *Behavioral Component*. Ketiga indikator tersebut kemudian dikembangkan menjadi sepuluh item pernyataan. Item pernyataan nomor 3 mewakili indikator *Cognitive Component*. Pada item pernyataan nomor 3 sebagian besar responden menjawab “setuju” yakni sebanyak 45 responden. Hal ini menunjukkan preferensi nasabah dalam menggunakan layanan fitur berbagi Ziswaf sangat mudah mendapatkan informasi dalam menyalurkan donasi.

Item pernyataan nomor 7 mewakili indikator *Effecitive Component*. Pada item pernyataan nomor 7 sebagian besar responden menjawab “setuju” yakni sebanyak 42 responden. Hal ini menunjukkan preferensi nasabah kemudahan dalam mengakses layanan fitur berbagi Ziswaf yang mudah dimengerti.

Item pernyataan nomor 9 mewakili indikator *Behavioral Component*. . Pada item pernyataan nomor 9 sebagian besar responden menjawab “setuju” yakni sebanyak 40 responden. Hal ini menunjukkan preferensi nasabah sangat menyukai produk layanan fitur berbagi Ziswaf yang sangat beragam.

Berdasarkan hasil pengujian, dapat diketahui bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi. Hal ini berarti semakin baik layanan fitur berbagi Ziswaf maka akan meningkatkan preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi. Hal ini didukung dengan hasil pengujian yang memperoleh nilai nilai T_{hitung} lebih besar dari nilai T_{tabel} sebesar $2,04 > 1,997$, yang berarti bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf memiliki berpengaruh

positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi pada BSI Kotawaringin Timur.

Hasil dari uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf mampu memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 0,625 atau 62,5% terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi pada BSI Kotawaringin Timur. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 37,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak diamati pada penelitian ini.

Hal ini sesuai dengan teori Kotler dan Keller yang berpendapat bahwa layanan merupakan setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud, dan tidak menghasilkan kepemilikan suatu keberadaan layanan. Ketika suatu layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan nasabah maka akan mempengaruhi preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi pada BSI Kotawaringin Timur.

Hasil penelitian yang mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Zulaikah, dkk.⁸⁰ Menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah. Sehingga dapat disimpulkan apabila kualitas layanan ditingkatkan, maka akan meningkatkan preferensi nasabah.

Hasil penelitian yang mendukung penelitian yang pernah dilakukan

⁸⁰Retno Dewi Zulaikah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Patronase Figur Terhadap Preferensi Nasabah Tabungan Haji BRI Syariah KCP Kota Blitar*, jurnal prodi ekonomi syari'ah, volume 4 nomor 1, 2021, h. 129.

oleh Diyah Wikan Rahmatika, dkk.⁸¹ Menyatakan apabila pelayanan ditingkatkan, maka akan meningkatkan preferensi nasabah. Hal tersebut menyatakan ada pengaruh dan signifikan antara pelayanan terhadap preferensi nasabah terbukti. Maka, dari kesimpulan dua penelitian diatas menunjukkan ada dukungan dari penelitian ini untuk penulis mengkajinya.



⁸¹Diyah Wilkan Rahmatika, Maya Purnamasari, Dan Lis Rohmayatin Barokah, *Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Preferensi Nasabah Atas Produk Simpanan Wadi'ah Di BMT Alrahmah Ciamis*, Jurnal Syariah Economics, Vol. 2, No. 1, 2018, h. 13-14.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara layanan fitur berbagi Ziswaf terhadap preferensi nasabah. Hal ini berarti semakin baik layanan fitur berbagi Ziswaf tersebut maka akan meningkatkan preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi. Hal ini didukung dengan hasil pengujian yang memperoleh nilai T_{hitung} lebih besar dari nilai T_{tabel} sebesar $2,041 > 1,997$ yang berarti bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa layanan fitur berbagi Ziswaf berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi pada BSI Kotawaringin Timur.

B. Saran

Penulis menyadari masih terdapat keterbatasan yang muncul dalam pelaksanaan penelitian ini. Oleh karena itu hasil penelitian ini belum dikatakan sempurna. Namun dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi. Berdasarkan hasil kesimpulan dari penelitian, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Dari sisi akademis

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan mahasiswa dalam melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang lebih banyak dalam melakukan penelitian hendaknya dilakukan di berbagai

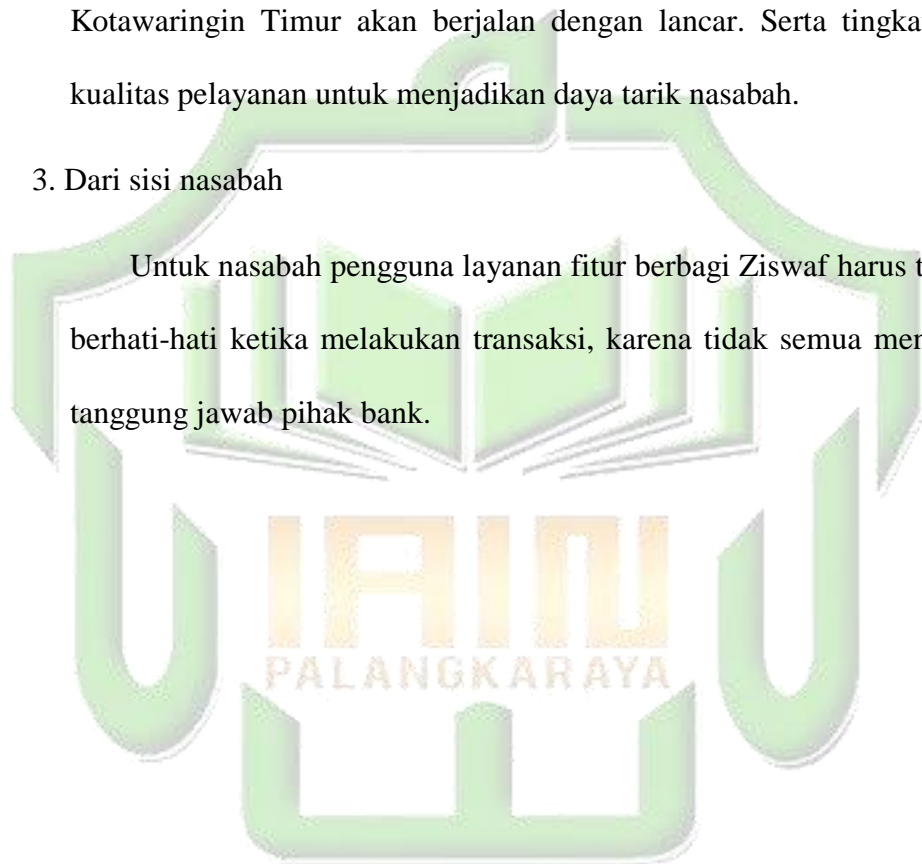
tempat.

2. Dari sisi perusahaan (BSI Kotawaringin Timur)

Untuk perkembangan dalam BSI Kotawaringin Timur sendiri ini sangat diperlukan, karena tidak ada batas teritorial dalam perdagangan, dengan demikian kegiatan operasional pada BSI Kotawaringin Timur akan berjalan dengan lancar. Serta tingkatkan kualitas pelayanan untuk menjadikan daya tarik nasabah.

3. Dari sisi nasabah

Untuk nasabah pengguna layanan fitur berbagi Ziswaf harus tetap berhati-hati ketika melakukan transaksi, karena tidak semua menjadi tanggung jawab pihak bank.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arifin, Gus. *Dalil-Dalil Dan Keutamaan Zakat, Infak, Sedekah*. Jakarta: Quanta. 2020.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: RinekaCipta. 2010.
- Firmansyah M. Anang Firmansyah. *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish. 2018.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2011.
- Hafidhuddin, Didin. *Panduan Praktis Tentang Zakat, Infak, Sedekah*. Jakarta: Gema Insani. 1998.
- Juliansyah. *Analisis Data Peneliti Ekonomi Dan Manajemen*. Jakarta: Gramedia, 2014.
- Lestari, Karunia Eka dan Mokhammad Ridwan Yudhanegara. *Penelitian Pendidikan Matematika*. Bandung: Refika Aditama. 2015.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga. 2008.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks. 2016.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2012.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2009
- Nanag Martono. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rineka Cipta. 2018.
- Nurgiyantoro, Burhan. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: UGM Univercity Press. 2012.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Pasal 2 Tentang Perbankan Syariah

Sulaiman, Wahid. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS Contoh Kasus Dan Pemecahannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2016.

Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran, Cetakan Pertama*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2003

Sanyoto Danang. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru. 2012.

Sari, KartikaElsi. *Pengantar Hukum Zakat Dan Wakaf*. Jakarta: PT. Grasindo.2007.

Setyawan, Aditya Dodiet. *Petunjuk Praktikum Uji Normalitas Dan Homogenitas Data Dengan SPSS*. Jakarta: CV. Tahta Media Group.2021.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis Perbankan*. Bandung: Alfabeta. 2009.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: alfabet. 2009.

Sumber: Data Diolah Berdasarkan Laporan Keuangan BSI Dilihat Dari Tabel 1.3 .

Tanzeh, Ahmad. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Teras. 2011.

Wangswidjaja. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2015.

Wiliam, Stanton. *At All, Fundamental Of Marketing*. Sidney: Mcgraw-Hill. 2000.

Skripsi:

Habibah Nur, *Pengaruh Penyaluran ZISWAF Dan Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Kesenjangan Pendapatan Di Indonesia*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2019.

Khusna, Anik Faidatul. *Pengaruh Motivasi, Persepsi Dan Preferensi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri*. Skripsi: Institusi Agama Islam Negeri Tulungagung. 2019.

Tesis:

Nuramaliah, Fakhriani Usman. *Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Layanan Internet Banking Di Bank Mandiri Parepare Undergraduate*. Tesis. Parepare: IAIN Parepare.2020.

Jurnal:

Abdullah, Agung. *Preferensi Wakaf Uang Pada Masyarakat Surakarta*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam. Volume 8. Nomor 1. 2022.

Astuti, Windi dan Budi Prijanto. *Faktor yang Memengaruhi Minat Muzaki dalam Membayar Zakat Melalui Kitabisa.com: Pendekatan Technology Acceptance Model dan Theory of Planned Behavior*. Al-Muzara'ah. Vol. 9. No. 1. 2021.

Dwita Febrianti dkk. *Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia)*. Jurnal Pendidikan Tambusai, Vol. 5 No. 2. 2021.

Kassim, dan Asiah Abdullah. "The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings." Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics. Vol.22 No. 3. 2010.

Lapopo, Jumadin. *Pengaruh ZIS (Zakat, Infak, Sedekah) Dan Zakat Fitrah Terhadap Penurunan Di Indonesia Periode 1998-2010*. Jurnal Media Ekonomi Vol. 20. No. 1.2018.

Maulidia Chusma, Nafisah, M. Ruslianor Maika Dan Fitri Nur Laifah. *Minat Donatur Dalam Menyalurkan Dana Filantropi Menggunakan Cashless Di Lazismu Sidoarjo*. Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekomi Dan Perbankan Syariah. Volume 6. No. 3. 2021.

Poon. *Users' Adoption Of E-Banking Services*. Journal of Business & Industrial Marketing. Vol.23, No.1. The Malaysian perspective. 2008.

Sari, Dian Citra. *Penerapan Sistem Mobilr Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kanror Kas Yogyakarta Universitas Islam Indonesia*, Laporan Magang: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. 2021.

Sutisna, Nasution Hayati Mislah. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1. 2015.

Wilkan Rahmatika, Diyah, Maya Purnamasari, Dan Lis Rohmayatin Barokah. *Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Preferensi Nasabah Atas Produk Simpanan Wadi'ah Di BMT Alrahmah Ciamis*. Jurnal Syariah Economics. Vol. 2. No. 1. 2018.

Zulaikah, Retno Dewi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Patronase Figur Terhadap Preferensi Nasabah Tabungan Haji BRI Syariah KCP Kota Blitar*. jurnal prodi ekonomi syari'ah. Volume 4 Nomor 1. 2021.

Internet:

<https://amp.kontan.co.id/news/bank-syariah-indonesia-bsi-ambil-peran-dalam-optimalisasi-ziswaf-di-indonesia>. (Online. Diakses Pada Tanggal 16 September 2021. Pukul 09.00 WIB).

<https://amp.kontan.co.id/news/bank-syariah-indonesia-bsi-ambil-peran-dalam-optimalisasi-ziswaf-di-indonesia>. (Online. Diakses Pada Tanggal 16 September 2021. Pukul 09.30 WIB).

<https://amp.kontan.co.id/news/bank-syariah-indonesia-bsi-ambil-peran-dalam-optimalisasi-ziswaf-di-indonesia>. (Online. Diakses Pada tanggal 16 september 2021. Pukul 09.30 WIB).

<https://duwitmu.com/tabungan/bank-syariah-indonesia-bsi-aplikasi-mobile-internet-banking>. Diakses Pada Tanggal 15 April 2022 Pukul 09:40 WIB.

<https://today.line.me/id/v2/article/3xLRaW> Diakses Pada Tanggal 15 Juni 2022 Pukul 20.00 WIB

<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/1618220517mitraguna-online> Diakses pada tanggal 13 Juni 2022 pukul 08:17 WIB.

<https://www.idxchannel.com/syariah/punya-aset-rp-240-t-bsi-jadi-bank-terbesar-ke-7-di-indonesia>. (Online. Diakses Pada Tanggal 10 September 2021. Pukul 14.00 WIB).

Ropesta Sitorus, [“Penyebab Pengumpulan Dana Zakat Masih Rendah”](#), *Bisnis.Com*, Diakses Pada 5 Juni 2022 Pada Pukul 19.00 WIB.

Syahrizal Sidik, [“Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Melesat 98%”](#), *Cnbcindonesia.Com*, Diakses Pada Tanggal 8 Juni 2022 Pada Pukul 19.00 WIB.

Yuni Astutik. [“Potensi Ziswaf RI lebih dari Rp. 500T”](#) *cnbcindonesia.com*. diakses pada tanggal 5 Juli 2022 pada pukul 14.00.

39 https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html diakses pada tanggal 10 Agustus 2022 pukul 13.20 WIB.