

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin maju dan modern mendorong banyak masyarakat Indonesia yang mengalami perubahan mulai dari perubahan pola pikir, tingkah laku, maupun tindakan. Kemudahan yang diberikan internet kini menjadi pilihan yang efisien bagi orang-orang untuk mencari informasi dan juga untuk berkomunikasi, bahkan transaksi keuangan bisa dilakukan melalui internet. Gaya hidup masyarakat saat ini didominasi oleh teknologi informasi dan tuntutan hidup yang serba cepat. Kemudahan adanya teknologi yang canggih saat ini membuat perubahan dengan transaksi yang tidak perlu dilakukan dengan tatap muka dan membawa uang tunai, namun kini dapat dilakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang mudah dan cepat.

Banyak sekali manfaat yang bisa didapatkan dari adanya teknologi informasi. Dari sekian banyaknya manfaat yang bisa didapatkan, beberapa diantaranya yaitu lebih mudahnya dan cepatnya dalam melakukan proses komunikasi, proses perdagangan dapat dilakukan secara elektronik, mudahnya akses terhadap suatu informasi, pekerjaan bisa dilakukan secara daring, bahkan lingkungan pun menjadi lebih terjaga dikarenakan penggunaan kertas yang lebih sedikit.¹ Kemajuan teknologi saat ini dapat

¹ Juhriyansyah Dalle, A. Akrim, Baharuddin, *Pengantar Teknologi Informasi* (Depok: Rajawali Pers, 2020), hlm. 3.

membawa manusia agar menjadi mudah dalam melakukan kegiatan kepedulian sosialnya terhadap sesama manusia, yaitu dengan berinfak sedekah secara online.

Infak berasal dari kata *anfaqa* berarti mengeluarkan sesuatu (harta) untuk kepentingan sesuatu. Sedangkan menurut terminologi syariat, infak berarti mengeluarkan sebagian dari harta atau pendapatan/penghasilan untuk suatu kepentingan yang diperintahkan ajaran islam. Sedekah berasal dari kata *shadaqa* yang berarti 'benar'. Menurut terminologi syariat, pengertian sedekah sama dengan pengertian infak, jika infak berkaitan dengan materi, sedekah memiliki arti lebih luas, menyangkut hal yang bersifat nonmateriil.² Dengan demikian infak sedekah merupakan bentuk dari keimanan kepada Allah dan wujud kepedulian manusia terhadap sesama.

Teknologi yang kini telah bisa digunakan untuk mempermudah manusia dalam bertransaksi adalah dengan adanya *mobile banking*. *Mobile banking* atau biasa dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan layanan digital perbankan dengan menerapkan teknologi informasi. Layanan ini dihadirkan oleh pihak bank demi membantu para nasabah bank agar memperlancar dan mempermudah segala kegiatan transaksinya. Karena melihat tuntutan kehidupan manusia yang sering melakukan transaksi keuangan secara berkala dan demi mendukung kegiatan bisnis seseorang

² Didin Hafidhuddin, *Panduan Praktis Tentang Zakat Infaq dan Sedekah*, (Jakarta: Gema Insani, 1998), hlm. 14-15.

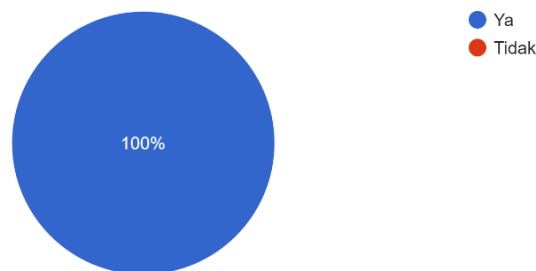
maka, bank menyediakan layanan mobile banking guna mendukung kegiatan para nasabah agar lebih mudah, cepat dan efisien³

Salah satu *mobile banking* tersebut yaitu BSI Mobile yang dimiliki Bank Syariah Indonesia (BSI). PT Bank Syariah Indonesia sebagai bank terbesar di Indonesia ikut andil menyediakan aplikasi yang dapat mendukung optimalisasi pengelolaan infak dan pengelolaan sedekah serta pengelolaan wakaf yang terintegrasi dalam BSI Mobile.⁴

Penulis melakukan kuesioner pra penelitian berupa link google form yang disebar melalui *personal chat*. Responden yang didapatkan berjumlah 40 yang seluruhnya merupakan nasabah BSI, mendapatkan hasil sebagai berikut:

Apakah saudara/i nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)?

40 jawaban



Gambar 1. 1 Hasil Penelitian Nasabah BSI

³ Dwi Mutiara Sari, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto. *Manfaat dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking*. AL-INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam Vol. 12 No. 2 2021.

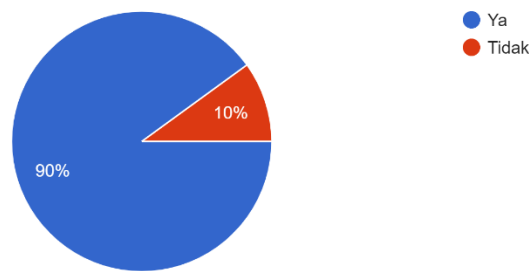
Diakses melalui <https://www.jurnalfai-uikabogor.org/index.php/alinqaq/article/view/892> tanggal 19 November 2022

⁴ Devi Srikandi, Nofinawati, Sarmiana Batubara. *Determinan Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Berbagi Ziswaf Pada BSI Mobile*. JISFIM: Journal of Islamic Social Finance Management Vol. 3 No. 1 Juni 2022.

Diakses melalui <http://jurnal.iain-padangsidempuan.ac.id/index.php/JISFIM/article/view/5881> tanggal 20 November 2022.

Berdasarkan Gambar 1.1 yang merupakan hasil kuesioner yang penulis lakukan menyatakan bahwa 100% (40 orang) atau seluruh dari responden tersebut merupakan nasabah dari Bank Syariah Indonesia.

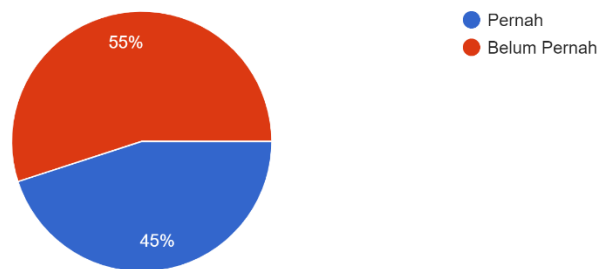
Apakah sudah mempunyai Aplikasi BSI Mobile?
40 jawaban



Gambar 1. 2 Hasil Penelitian Aplikasi BSI Mobile

Berdasarkan Gambar 1.2 yang merupakan hasil kuesioner yang penulis lakukan dari total 40 orang menyatakan bahwa 90% atau 36 orang tersebut sudah mempunyai Aplikasi BSI Mobile. Hal tersebut untuk membuktikan bahwa jika sudah memiliki aplikasi BSI Mobile maka nasabah sebagai responden tersebut sudah dapat menggunakan fitur yang ada di dalam BSI Mobile yang menjadi fokus penulis saat ini yaitu fitur infaq sedekah di BSI Mobile.

Apakah pernah menggunakan fitur untuk menyalurkan Infaq/Sedekah melalui BSI Mobile?
40 jawaban



Gambar 1. 3 Hasil Penelitian Penggunaan Fitur Infaq Sedekah Melalui BSI Mobile

Berdasarkan Gambar 1.3 yang merupakan hasil kuesioner dari pernah atau belum pernah menggunakan fitur infaq sedekah melalui BSI Mobile. Pengamatan awal yang dilakukan penulis dengan menggunakan kuesioner lalu disebarikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia dengan mayoritas nasabah telah mempunyai *mobile banking* BSI yaitu BSI Mobile. Kenyataan yang ada menunjukkan hasil sebagian besar nasabah telah mempunyai aplikasi BSI Mobile. Akan tetapi, dari 40 orang responden yang telah mengisi kuesioner 55% atau 22 orang dari responden tersebut belum pernah melakukan infaq sedekah online.

Hasil tersebut membuktikan bahwa minat nasabah dalam berinfaq sedekah secara online melalui BSI Mobile masih cenderung kurang pelaksanaannya padahal dalam menyalurkan infaq sedekah online saat ini sangat mudah dilakukan. Dengan sudah adanya fitur tersebut mayoritas dari nasabah sebagai responden kuesioner masih ada yang belum pernah menyalurkan infaq sedekah secara online.

Padahal dengan adanya kemudahan untuk berinfak sedekah hanya cukup dengan membuka aplikasi BSI Mobile di *handphone* nasabah, lalu memilih fitur berbagi-infak sedekah. Nasabah dapat mengatur sendiri berapa jumlah nominal yang ingin disalurkan dengan cepat dan mudah. Kemudahan teknologi yang ada dalam fitur BSI Mobile ini menjadikan nasabah yang ingin melakukan infak sedekah online dimanapun kapanpun dapat tersalurkan.

Masalah tersebut tentu saja dipengaruhi banyak faktor. Faktor yang mempengaruhi timbulnya minat, yaitu dorongan dari dalam, motif sosial, dan faktor emosional atau perasaan. Faktor dorongan dari dalam artinya mengarah pada kebutuhan-kebutuhan yang muncul dari dalam individu, faktor motif sosial artinya mengarah pada penyesuaian diri dengan lingkungan, faktor emosional atau perasaan artinya minat yang erat hubungannya dengan perasaan atau emosi.⁵

Mengacu pada faktor dari teori tersebut, penulis menguraikan lima faktor yang berkaitan dengan faktor-faktor tersebut adalah Motivasi, Kualitas Pelayanan, Religiusitas,⁶ Kemudahan⁷ dan Kemampuan Individu.⁸

⁵ Fahmi Gunawan, *Senarai Penelitian Pendidikan, Hukum, dan Ekonomi di Sulawesi Tenggara*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 5.

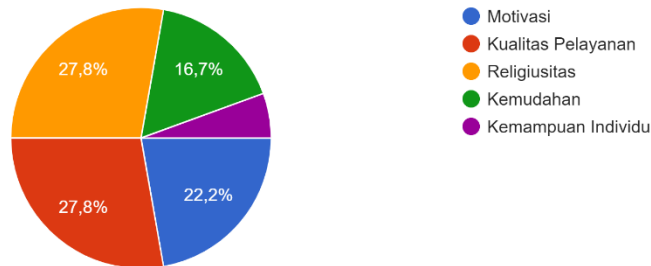
⁶ Nurul Ihsan dan Diyanah Nurmala Sari, *Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan, dan Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menjadi Muzakki Pada Laz Yatim Mandiri*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. 6, No. 2, 2021, hlm. 146.
<https://journal.iaimsinjai.ac.id/index.php/adz-dzahab/article/view/673>

⁷ Muhammad Fadhil dan Lili Puspita, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Membayar ZIS Menggunakan Gopay*, *Veteran Economics, Management, & Accounting Review* Vol. 1, No. 1, 2022, hlm. 64.
<https://ejournal.upnvj.ac.id/index.php/vemar/article/download/4829/1721>

⁸ Nur Malikha Ulfah, Kurniawati Mutmainah, dan Romandhon, *Minat Penggunaan Mobile Banking dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi (Studi Empiris Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan*

Berikut hasil dari studi pendahuluan mengenai faktor menggunakan fitur:

Apa faktor saudara/i menggunakan fitur BSI Mobile untuk menyalurkan Infaq/Sedekah ?
18 jawaban



Gambar 1. 4 Hasil Penelitian Faktor Penggunaan Fitur Infaq Sedekah pada BSI Mobile

Menurut pengamatan peneliti dilihat dari hasil kuesioner studi pendahuluan yang telah dilakukan terdapat tiga faktor yang sangat mendominasi nasabah dalam melaksanakan infak sedekah secara online melalui fitur BSI Mobile. Ketiga faktor tersebut adalah:

1. Motivasi, karena dalam kenyataannya dan dalam hasil kuesioner tersebut sebanyak 22,2% para responden memberikan alasan dalam memilih faktor motivasi karena motivasi atau dorongan yang timbul dari diri sendiri untuk bersedekah dan dengan adanya fitur tersebut dapat memotivasi untuk melakukan infak sedekah.
2. Kualitas Pelayanan, karena dalam kenyataannya dan dalam hasil kuesioner tersebut 27,8% para responden memberikan alasan dalam

memilih faktor kualitas pelayanan karena dengan adanya fitur tersebut dapat melakukan infak sedekah dengan cepat dan mempercayai BSI Mobile sebagai aplikasi dari salah satu bank syariah terbesar dengan kualitas pelayanan yang baik.

3. Religiusitas, karena dalam kenyataannya dan dalam hasil kuesioner tersebut 27,8% % para responden memberikan alasan dalam memilih faktor religiusitas karena upaya untuk meningkatkan keimanan dan kesadaran untuk menyumbangkan sebagian rezeki melalui infak sedekah online dari fitur BSI Mobile.

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang dilakukan peneliti menemukan fenomena- fenomena masalah dalam infaq sedekah online ini. Masalah yang ditemukan adalah dalam pelaksanaan infaq sedekah online pada BSI Mobile nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mendukung terlaksananya minat berinfaq sedekah online tersebut. Adanya infaq sedekah online di era modern yang mempermudah segala kegiatan ini faktanya masih banyak pula beberapa masalah yang masih berpengaruh terhadap minat nasabah untuk berinfaq sedekah secara online.

Berkenaan dengan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Dalam Berinfaq Sedekah Online (Studi Pada Pengguna BSI Mobile di Kota Tasikmalaya)”**.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh motivasi terhadap minat nasabah dalam berinfaq sedekah online melalui *BSI Mobile*.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam berinfaq sedekah online melalui *BSI Mobile*.
3. Mengetahui pengaruh religiusitas terhadap minat nasabah dalam berinfaq sedekah online melalui *BSI Mobile*.
4. Mengetahui pengaruh motivasi, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap minat nasabah dalam berinfaq sedekah online melalui *BSI Mobile*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Apakah motivasi mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah dalam berinfaq sedekah online melalui *BSI Mobile*?
2. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah dalam berinfaq sedekah online melalui *BSI Mobile*?
3. Apakah religiusitas mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah dalam berinfaq sedekah online melalui *BSI Mobile*?

4. Apakah motivasi, kualitas pelayanan dan religiusitas mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah dalam berinfaq sedekah online melalui *BSI Mobile*?

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademisi

Sebagai upaya untuk menambah wawasan dan mengembangkan ilmu pengetahuan. Serta pengalaman dalam meneliti pengaruh motivasi, kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap minat nasabah dalam berinfaq sedekah online. Selain itu dapat dijadikan referensi tambahan bagi kepustakaan Universitas Siliwangi khususnya Fakultas Agama Islam.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai sumber informasi dan dapat memberikan masukan pemikiran bagi Bank Syariah Indonesia sebagai bahan pertimbangan dan optimalisasi fitur *BSI Mobile* khususnya infaq sedekah, sehingga dapat dilakukan evaluasi untuk meningkatkan penghimpunan infaq sedekah secara online melalui *BSI Mobile*.

3. Bagi Umum

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan bagi masyarakat mengenai fitur infaq sedekah online online pada aplikasi *BSI Mobile*. Dengan begitu diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam berinfaq sedekah secara online.