

**Implementasi Aplikasi BSI *Mobile* Terhadap Efisiensi Nasabah dalam Pembayaran Zakat, Infaq & Waqaf (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep)**

**Holilur Rahman<sup>1</sup>, Waheda<sup>2</sup>**

Universitas Al-Amien Prenduan Sumenep<sup>12</sup>

E-Mail: holafif@gmail.com, alonewahida183@gmail.com

**ABSTRACT**

*The muslim community in Indonesia in 2023 is 240.62 million people and the potential ziswaf funds in 2023 currently reach 217 trillion but the realization of ziswaf in Indonesia is not up to 1% of the existing zakat potential. So this causes a gap between the possible acquisition of ziswaf. This study aims to determine the implementation of the BSI Mobile application in ziswaf payments and also to determine the analysis of the BSI Mobile application in Ziswaf payments on the efficiency of BSI KCP Sumenep customers. In this study using qualitative methods, namely the case method by conducting a direct survey of spaciousness with relevant data sources and using observation techniques, interviews to the authorities, and documentation. Data analysis using data reduction, data display, and data conclusion. The results of this study indicate that the implementation of the BSI Mobile application provides significant benefits for customers in ziswaf payments. BSI KCP Sumenep customers prefer to make ziswaf payments online rather than directly to mustahiq or al-mauquf 'alaih. So that the BSI Mobile application is said to be efficient in Ziswaf payments because it meets three aspects of efficiency indicators, namely: 1) achievement of goals as expected; 2) Savings; 3) maximizing the use of all resources owned.*

**Keywords:** *Implementation, BSI Mobile, Efficiency, Ziswaf*

**ABSTRAK**

Masyarakat muslim di Indonesia pada tahun 2023 yaitu 240,62 juta jiwa dan potensi dana ziswaf pada tahun 2023 saat ini mencapai 217 triliun akan tetapi realisasi ziswaf di Indonesia tidak sampai 1% dari potensi zakat yang ada. Sehingga hal ini menyebabkan kesenjangan antara kemungkinan perolehan ziswaf. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi aplikasi BSI *Mobile* dalam pembayaran Ziswaf dan juga untuk mengetahui analisis dari aplikasi BSI *Mobile* dalam pembayaran Ziswaf terhadap efisiensi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu metode kasus dengan melakukan *survey* langsung kelapangan dengan sumber-sumber data yang relevan dan menggunakan teknik observasi, wawancara kepada pihak yang berwenang, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan data *reduction*, data *display*, dan data *conclusion*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi BSI *Mobile* memberikan manfaat signifikan bagi nasabah dalam pembayaran Ziswaf. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep lebih memilih untuk melakukan pembayaran ziswaf secara online daripada secara langsung

kepada *mustahiq* atau *al-mauquf 'alaih*. Sehingga aplikasi BSI *Mobile* dikatakan efisien dalam pembayaran Ziswaf karena sudah memenuhi tiga aspek indikator efisiensi yaitu: 1) Pencapaian tujuan sesuai dengan yang diharapkan; 2) Penghematan; 3) memaksimalkan penggunaan segala sumber daya yang dimiliki.

**Kata Kunci:** Implementasi, BSI Mobile, Efisiensi, Ziswaf

## **Pendahuluan**

Zakat, Infaq dan Waqaf (ZISWAF) adalah instrumen keuangan sosial Islam, yang memungkinkan aliran kekayaan didistribusikan dari tangan orang kaya ke orang miskin. ZISWAF selain dimensi ekonomi adalah komitmen dan nilai ibadah yang berpahala. Bahkan dari segi ekonomi, ZISWAF juga dapat dijadikan sebagai alat utama kebijakan fiskal. Meski sangat disayangkan hingga saat ini belum ada satu pun negara Islam di dunia yang menjadikan ZISWAF sebagai instrumen utama kebijakan keuangan. Dalam rangkaian instrumen wajib zakat juga terdapat instrumen hukum sunnah yaitu: pengeluaran, zakat dan waqaf yang jamak disingkat ZISWAF. Aturannya biasanya dilaksanakan sebagai satu badan, meskipun mekanisme untuk mendapatkan dan mendistribusikannya menurut hukum Islam berbeda (Fitri, Nur Latifah dan Rusdi Hamka, 2020).

Salah satu lembaga yang juga terlibat dalam pengelolaan dan penyaluran dana ZISWAF adalah dunia perbankan syariah. Perbankan Syariah memosisikan diri sebagai perantara untuk mempertemukan umat Islam yang memiliki harta lebih (*muzakki*) dengan umat Islam yang membutuhkan (*mustahiq*). Permasalahan yang muncul di Indonesia meskipun penduduknya mayoritas Muslim terbesar di dunia dengan adanya kesenjangan antara kemungkinan perolehan ziswaf. Strategi untuk mengurangi kesenjangan tersebut adalah dengan mendigitalkan proses penerimaan, pendistribusian dan pelaporan ziswaf, dan diharapkan dengan digitalisasi ziswaf dapat mempersempit kesenjangan yang ada saat ini. Dunia zakat, infaq, dan waqaf kini mengalami perkembangan sejalan dengan perkembangan teknologi. Teknologi digital telah digunakan dalam proses pengumpulan, pendistribusian dan administrasi serta sebagai alat untuk pengajaran *zakat* (Fitri, Nur Latifah dan Rusdi Hamka, 2020).

Terdapat lembaga keuangan syariah di Indonesia yang bergerak di bidang sosial, diantaranya BSI (Bank Syariah Indonesia), dan lembaga perbankan ini merupakan lembaga yang menghimpun dana dan menyalurkan dana, dan dana

tersebut meliputi zakat, sedekah, dan waqaf (Umrotul Khasanah, 2010). Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga keuangan syariah yang juga memiliki mekanisme, dan strategi tersendiri dalam penghimpunan dana untuk meningkatkan jumlah donatur. Dalam mekanisme penggalangan dana yang digunakan oleh BSI terkait penggalangan dana ZISWAF yaitu menggunakan *Mobile banking* untuk memfasilitasi pembayaran *zakat* dan pembelanjaan (Muhammad Vadly Azhar Lubis, 2021).

Salah satu bank yang menerapkan fasilitas *Mobile banking* untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi keuangan adalah Bank Syariah Indonesia (BSI), BSI merupakan salah satu bank syariah di Indonesia yang hadir sebagai hasil penggabungan anak perusahaan BUMN di bidang perbankan antara lain BRI Syariah, Bank Mandiri Syariah dan BNI Syariah. BSI Bank menyediakan layanan *Mobile banking* kepada nasabah yang disebut *BSI Mobile*. *BSI Mobile* adalah aplikasi yang memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan berbasis syariah melalui smartphone secara aman (Muhammad Vadly Azhar Lubis, 2021).

Menghimpun dana Ziswaf maka Bank Syariah Indonesia memanfaatkan platform *BSI Mobile* melalui fitur Berbagi - Ziswaf. Dalam fitur berbagi ziswaf, para nasabah BSI bisa berbagi Zakat, Infaq, Waqaf, Shadaqah dan Fidyah secara mudah melalui ponsel tanpa terikat waktu dan lokasi. Dalam sinergi menghimpun dana Ziswaf, per maret 2022 lalu *BSI Mobile* terdata telah mengumpulkan 99.000 donatur (Laporan Keuangan BSI, 2022).

Penghimpunan dana ziswaf melalui *BSI Mobile*, Bank Syariah Indonesia tak hanya memfasilitasi nasabahnya dengan teknologi penghimpunan dana ziswaf saja, namun Bank Syariah Indonesia juga menjalankan fungsinya sebagai Unit Pengelola *Zakaty* yaitu dengan cara memberi akses/fasilitas agar nasabah dapat menyalurkan dana ziswaf kepada lembaga/organisasi pengelola *zakat* lain diantaranya sebagai berikut: Jadi berkah. id, Kita bisa.com, Dompot Dhuafa, dan Rumah *Zakat*.

Bank Syariah Indonesia dalam menghimpun dana ziswaf melalui *BSI Mobile* dilatarbelakangi oleh tujuan BSI untuk menjangkau lebih banyak milenial. Terlebih karena kalangan muda memiliki penghasilan tetap yang berpeluang besar

untuk membantu banyak masyarakat yang membutuhkan. Bank Syariah Indonesia meyakini bahwa penyaluran ziswaf akan membantu banyak masyarakat kelas bawah untuk dapat bertahan dan bangkit pada masa pemulihan ekonomi.

Beberapa strategi BSI dalam menghimpun dana ziswaf yaitu dengan membentuk unit pengelola zakat nasional. Bank Syariah Indonesia juga berkolaborasi dengan beberapa lembaga amil zakat untuk mengembangkan fitur smart donation guna semakin mempermudah, dan mempercepat penyaluran ziswaf secara digital. Saat ini sebagian besar pembayaran ziswaf dilakukan dengan rekening perbankan. Khusus untuk *waqaf*, BSI saat ini ditunjuk menjadi lembaga keuangan syariah penerima *waqaf* uang (LKS-PWU, 2022).

Adapun data penghimpunan dana ziswaf yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Data Realisasi Ziswaf Bank Syariah Indonesia**

No.	Jenis Data	2021 (Dalam Jutaan Rupiah)	2022 (Dalam Jutaan Rupiah)
01.	Zakat	120.702	188.984
02.	Infaq/Sedekah	61.505	64.168.
03.	Waqaf	3.202	4.185
<b>Total</b>		<b>185.409</b>	<b>257.337</b>

Sumber: Laporan Keuangan Bank Syariah Indonesia 2021-2022

Dilihat dari tabel 1. Bank Syariah Indonesia memiliki peran penting dalam penghimpunan dana ziswaf di Indonesia. Meski begitu berdasarkan data dari Bank Syariah Indonesia, pengguna BSI *Mobile* per Agustus 2021 mencapai 2.700.000 user (Mobile-Banking, BSI, 12-12-2022) yang berarti jika dibandingkan dengan 99.000 donatur penghimpunan ziswaf melalui BSI *Mobile*, penghimpunan ziswaf melalui BSI *Mobile* baru digubris oleh 3,67% user.

Potensi zakat di Kabupaten Sumenep di tahun 2022 mencapai Rp. 2.032 triliun, sedangkan dana zakat yang terealisasi pada tahun 2022 sebesar Rp. 926 juta. Dan dalam angka presentase yakni sebesar 0,07%, yang artinya pengumpulan dana zakat di Kabupaten Sumenep masih jauh dari potensi zakat yang ada. Peran BSI *Mobile* dalam memberikan literasi ziswaf kepada masyarakat sangat penting, karena dengan begitu dapat membantu meningkatkan dana zakat, infaq dan waqaf.

Pada saat ini jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1 sebanyak 20.000 dan pengguna Aplikasi BSI *Mobile* sekitar 70% dan nasabah yang melakukan pembayaran ziswaf melalui BSI *Mobile* sekitar 50%.” Berdasarkan konteks penelitian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti Implementasi Aplikasi BSI *Mobile* Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat, Infaq dan Waqaf (ZISWAF) Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Desain penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus yang digunakan untuk menyelidiki permasalahan yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai informasi yang kemudian diolah untuk memperoleh solusi sehingga permasalahan yang diungkapkan dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan aplikasi BSI *Mobile* terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran zakat, infaq dan waqaf studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep.

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi non partisipan dengan melakukan wawancara kepada Customer Service dan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. Dokumentasi berupa data-data yang berkaitan dengan BSI *Mobile*. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitasnya dengan triangulasi faktor dan sumber berupa data yang dihasilkan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **Konsep Aplikasi BSI *Mobile***

BSI *Mobile* ialah tempat sosialisasi yang memiliki fungsi untuk bertansaksi online memakai telepon seluler yang memanfaatkan jaringan inovasi 3G/4G dan Wifi yang nasabah miliki dan dapat di download melalui Playstore atau Appstore. Aplikasi ini memudahkan klien untuk bertransaksi, bersedekah, dan menawarkan melalui bantuan highlight yang dibuat oleh bank. BSI *Mobile* mulai beroperasi secara resmi pada tanggal 1 Februari 2021 dengan update highlight dan data pemberitahuan, hingga sekarang bank BSI lagi mengembangkan sistem transaksi bank yang berbasis syariah.

## **1. Fitur dan layanan BSI Mobile**

Kemajuan layanan di BSI Mobile sangat lengkap, hingga perkembangan dengan adanya fitur atau layanan yang baru membuat nasabah lebih tertarik untuk menggunakannya. Berikut penjelasan yang termasuk fitur dan layanan BSI Mobile yaitu:

- a. Info rekening, didalam fitur ini kita dapat melihat bukti semua bukti apabila kita melakukan transaksi misalnya data saldo, daftar perubahan, tanggal transformasi, data portofolio, daftar bursa yang dipesan, dan pendaftaran pemberitahuan.
- b. Transfer, fitur ini secara efektif mengirimkan uang tunai antara rekening Bank Syariah Indonesia (BSI) dan saldo keuangan lainnya melalui gerakan berbasis internet atau SKN (kliring). Dan ada juga dilengkapi dengan menu QR Code dan penarikan uang.
- c. Pembayaran, layanan ini mempunyai kapasitas untuk pembayaran yang dibutuhkan oleh penggunanya yaitu cicilan informasi catatan, pindahan, cicilan (PLN Pascabayar, Telepon/HP/TelkomPay, Bidang Akademik, Intuisi, ticket, Asuransi, Internet/TV/Kabel, berbasis web bisnis, Sharing-Ziswaf, BPJS, Haji dan Umrah, Penerimaan Negara (MPN), PDAM, Samsat Digital Nasional (SIGNAL), Multi Payment, Perusahaan Gas Negara (PGN), Hasanah Card.
- d. Pembelian, fitur ini memberikan administrasi penukaran beli untuk berbagai kebutuhan pengguna, misalnya voucher HP, PLN Prabayar, E-cash, bundel informasi, TOP-UP (e-cash, linkaja, linkaja administrasi syariah, Gopay, Paytren, OVO, dan ShopeePay), video dan musik real time (Genflik), aqiqah, kartu cek OTP, dan voucher google pay.
- e. QR Code Indonesian Standard (QRIS), merupakan administrasi pembayaran lanjutan yang memanfaatkan strategi QR Code dari Bank Indonesia (BI). Nasabah lebih mudah untuk melakukan pertukaran yang berbeda melalui pemeriksaan barcode yang dapat diakses.
- f. E-mas, komponen tersebut membagikan akomodasi untuk membeli emas

serta menggadaikan emas. Elemen ini memiliki dua menu, khususnya: Emas, merupakan bantuan dari BSI Mobile yang mampu melakukan pembelian, deal, pemindahan, dan penarikan emas secara aktual di aplikasi BSI Mobile. Gadai emas, digunakan untuk memenuhi aset sesaat dan tidak begitu banyak untuk usaha.

- g. Tarik tunai, layanan merupakan bantuan baru yang telah diklaim oleh BSI Mobile dan memiliki kemampuan untuk menarik uang tunai dari catatan klien tanpa menggunakan kartu ATM.
- h. Favorit, layanan tersebut mempunyai kapasitas untuk menyimpan macam-macam pertukaran yang sering dilakukan klien seperti pertukaran, pembelian, cicilan, ziswaf, dll.
- i. Layanan Islam atau Al Quran dan wawasan, elemen yang baru ini memudahkan klien untuk melakukan latihan Islam, khususnya Juz Amma, Asmaul Husna, dan kecerdasan. Terdapat juga menu apabila kita ingin berkorban yang memudahkan klien untuk memastikan harga hewan kurban.
- j. Sharing-Ziswaf, elemen yang memudahkan klien untuk membagikan kepada yang membutuhkan, misalnya infaq, pengayaan, warteg portable (bundel warteg serbaguna, bungkus nasi favorit), Jadiberkah.id, zakat komputer mini, Kitabisa, dompet untuk fakir miskin, zakat fitrah, fidyah, berbuka puasa. terlebih lagi, sahur, THR untuk gelandangan, seikat sembako, dan seikat Al Quran Braille.
- k. Cabang atm, elemen ini memberikan data sehubungan dengan area ATM terdekat dan kantor cabang dari area klien yang sedang berjalan.
- l. Informasi/menu bantuan, komponen tersebut berguna bagi klien memiliki bantuan dan masalah, mereka bisa menghubungi fokus panggilan BSI 14040 atau mengunjungi Aisyah.
- m. Jadwal sholat, layanan ini mengingatkan pengguna jadwal sholat, area masjid yang dekat, dan arah kiblat yang ditunjukkan oleh area pengguna.
- n. Buka rekening Bank Syariah Indonesia di web, elemen ini membuka

record lain di web, tidak perlu ke bank BSI terdekat.

- o. BSI Mobile board, elemen tersebut adalah bantuan baru, kapasitas yang berguna bagi pertukaran layanan tidak harus kita meninggalkan aplikasi (Citra Dian Sari, 2021).

## **2. Keunggulan BSI Mobile**

Keunggulan yang dimiliki oleh BSI Mobile adalah sebagai berikut :

- a. Dapat dilihat dari layanan dan fitur yang tersedia di BSI Mobile memiliki kelebihan yaitu : sebagai sahabat finansial, dengan berbagai layanan yang ada di BSI Mobile sehingga klien mudah untuk bertansaksi keuangan yang tersedia.
- b. Sahabat spritual, BSI Mobile memudahkan pengguna untuk mengingatkan beribadah dengan layanan islam yang tersedia yaitu : Jadwal Sholat, Arah kiblat, Juz amma, dan lokasi masjid terdekat.
- c. Sahabat sosial, BSI Mobile dapat memudahkan penggunanya untuk melakukan sedekah bagi orang yang kurang mampu yang disebut dengan fitur ZISWAF.

## **Konsep Zakat, Infaq dan Waqaf**

Zakat bermakna suci, tumbuh, berkembang dan berkah. Undang - undang No. 23 Tahun 2011 pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa zakat merupakan harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerima sesuai denn syariat islam. Sedangkan dalam fiqh zakat, (Kemenag Jatim, 2015) zakat merupakan bagian tertentu dari harta tertentu yang dikeluarkan oleh seorang muslim dengan cara dan syarat - syarat tertentu kepada orang-orang atau badan/lembaga yang tetentu pula. Bagian tertentu dari harta maksudnya yaitu kadar bagian harta yang akan diberikan/didistribusikan sebagai zakat. Bagian ini berkisar pada 2,5%, 5%, 10%, 20% atau satu mud (lebih kurang 2,7 kg). Dasar hukum zakat yang telah diatur dalam al- Qur-an.

## وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ

“Dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat serta rukuklah bersama orang-orang yang rukuk”? (Qs. Al- Baqarah : 43)

Ayat tersebut menjelaskan bahwa pentingnya berzakat sebanding dengan pentingnya menunaikan sholat bagi seorang muslim. Selain itu disebutkan dalam Al-Qur’an surat Adz - Dzaariat ayat 19 mengenai kewajiban untuk membayar zakat bagi seorang muslim ,sebagai berikut:

## وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ

“Dan setiap harta terdapat hak orang lain (orang yang meminta- minta dan orang yang tidak meminta-minta)” (QS.Adz- dzariaat : 19)

Makna dari ayat tersebut yakni setiap harta seorang muslim sebenarnya bukan sepenuhnya miliknya tetapi ada hak atau milik orang lain di dalamnya dan kewajiban bagi setiap muslim untuk mengeluarkan zakat, infak dan sedekah. Apabila seorang muslim tidak mengeluarkannya berarti telah berlaku dzalim khususnya kepada kaum dhuafa.

Undang - undang nomor 23 Tahun 2011 pasal 1 ayat 3 menjelaskan bahwa infak adalah harta yang dikeluarkan oleh seseorang atau badan usaha di luar zakat untuk tujuan kemaslahatan umum. Perintah berinfaq terdapat dalam Q.S. Al - Baqarah ayat 267:

## يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji". (Al- Baqarah: 267)

Undang - undang nomor 23 Tahun 2011 pasal 1 ayat 4 menjelaskan bahwa sedekah adalah harta atau non harta yang dikeluarkan oleh seseorang atau badan

usaha di luar zakat untuk tujuan kemaslahatan umum. Hukum sedekah adalah sunah, anjuran bersedekah terdapat dalam Qs. At - Taubah ayat 103:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

"Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui". (Qs. Al- Taubah:103)

Ayat diatas menyebutkan mengenai harta benda dan juga sedekah, maka yang dimaksud dengan sedekah adalah menyangkut baik zakat maupun infak. Zakat adalah sedekah yang diambil dari sebagian harta dari seorang muslim. Sedangkan infak adalah sedekah yang diambil dari penghasilan (Kemenag RI, 2015).

Secara umum pengoptimalan pengelolaan dan pemanfaatan zakat, infak, dan sedekah dilakukan berdasarkan skala prioritas kebutuhan mustahik serta pendayagunaan dimanfaatkan untuk usaha produktif. Sebagai sebuah industri publik organisasi pengelola zakat dituntut memiliki sifat amanah, profesional, transparan dan akuntabilitas serta kemandirian menuju masyarakat yang sejahtera, berdaya, dan bertaqwa demi mewujudkan optimalisasi pengelolaan zakat di Indonesia yang lebih baik.

### **Implementasi Aplikasi BSI Mobile dalam Pembayaran Zakat, Infaq & Waqaf pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1**

Meningkatnya kemajuan di bidang actor teknologi informasi memaksa masyarakat untuk semakin terbiasa dengan kegiatan transaksi keuangan secara digital (Financial Technology/Fintech), salah satunya dalam melakukan transaksi pembayaran zakat, infaq dan waqaf (Ziswaf). Seiring dengan peningkatan teknologi dalam pembayaran ziswaf, aplikasi yang paling banyak digunakan saat ini adalah BSI Mobile Banking.

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu Perbankan Syariah yang telah menerapkan aplikasi BSI Mobile sebagai alat transaksi keuangan dan salah satunya sebagai alat pembayaran ziswaf secara online sejak bulan februari 2021.

Tujuan diterapkannya aplikasi ini adalah agar proses transaksi lebih mudah, cepat, dan aman. Mekanisme pembayaran ziswaf melalui BSI Mobile ini hanya perlu waktu yang singkat saja transaksi pembayaran dinyatakan berhasil, dengan kondisi dana yang tersedia didalam aplikasi nasabah mencukupi dan koneksi jaringan internet pun memadai. Selanjutnya bukti transaksinya pun secara otomatis terkirim ke dalam transaksi nasabah.

Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Pendapat Cleaves yang dikutip dalam Wahab, yang secara tegas menyebutkan bahwa implementasi mencakup proses bergerak menuju kebijakan dengan cara administratif dan politik. Keberhasilan atau kegagalan implementasi sebagai demikian dapat dievaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata dalam mengoprasionalkan program-program yang telah dirancang sebelumnya (Abdul Wahab, 2008).

Nasabah yang bertransaksi menggunakan BSI Mobile, diakhir pasti akan ditawarkan apakah nasabah ingin berinfaq? Maka menurut Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep diketahui disetiap harinya pasti ada 7 atau 10 orang yang berinfaq. Tapi kalo berzakat atau berwaqaf itu jarang karena masyarakat lebih cenderung untuk berzakat atau berwaqaf pada waktu-waktu tertentu. Sehingga dengan adanya BSI Mobile nasabah tidak lagi kesulitan dengan berbagai macam masalah, karena BSI Mobile dapat menjangkau semua yang nasabah butuhkan, seperti mengecek saldo, transfer ke semua Bank, ada arah kiblat, ada Juz 'amma dan salah satunya mempermudah melakukan pembayaran ziswaf secara online dan lain-lain.

Selain itu, jika nasabah ingin melakukan pembayaran ziswaf nasabah perlu memenuhi kendala-kendala yang ada pada aplikasi BSI Mobile yaitu: saldo yang cukup, jaringan yang mendukung dan pengetahuan akan fitur-fitur yang ada pada aplikasi BSI Mobile, karena tanpa memenuhi kendala-kendala tersebut transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah tidak akan berjalan dengan lancar.

## **Kendala Aplikasi BSI Mobile dalam Pembayaran Zakat, Infaq & Waqaf di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep.**

Untuk memastikan kelancaran pembayaran ziswaf ataupun transaksi keuangan bagi nasabah, aplikasi BSI Mpbile terus melakukan pembaruan secara teratur untuk mengatasi kendala teknis, meningkatkan keamanan, menyediakan fitur yang diperlukan, dan sangat responsive dalam keperluan nasabah dalam bertransaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile. Tidak hanya itu upaya untuk lebih meningkatkan pengalaman nasabah dan mengatasi kendala-kendala yang biasa terjadi untuk menjaga kelancaran pembayaran ziswaf ataupun transaksi keuangan nasabah melalui aplikasi BSI Mobile. Terdapat beberapa kendala umum yang dihadapi pengguna saat bertransaksi melalui layanan digital Mobile banking.

### **a. Kendala Kesalahan Teknis atau Gangguan Sistem**

Masalah teknis seperti masalah server atau pembaruan faktor yang tidak terjadwal dapat mengganggu proses transaksi pembayaran ziswaf ataupun transaksi lainnya dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna (Syahril, 2019).

Sebagaimana yang disampaikan dalam sebuah penelitian dijelaskan bahwa penggunaan Mobile banking terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan technology acceptance model organisasi mempunyai kendala-kendala yang menghambat pencapaian kinerja yang tinggi. Kendala-kendala ini seharusnya diidentifikasi dan diatur untuk kinerja, biasanya kendala seperti pengoperasian dalam Mobile banking yang dihadapi oleh nasabah tentang jaringan hal ini berdampak pada eror dikarenakan perbaikan actor. Jika suatu kendala telah terpecahkan, maka kendala berikutnya dapat diidentifikasi dan diperbaharui dari masalah yang di alami nasabah (Rian Maulana, 2019).

Gangguan actor aplikasi BSI Mobile dapat mencakup berbagai factor, mulai dari kessalahan teknis hingga faktor yang macet dikarenakan pembaharuan actor yang tidak terduga. Situasi tersebut dapat menghambat penggunaan aplikasi BSI Mobile oleh nasabah dalam melakukan pembayaran ziswaf ataupun transaksi keuangan lainnya.

b. Kendala jaringan provider

Masalah dengan jaringan internet atau koneksi perangkat dapat menjadi kendala yang mengganggu transaksi, terutama jika membutuhkan koneksi internet yang stabil (Hans Setiawan, 2015).

Sehingga pada kendala-kendala yang telah dipaparkan penting bagi aplikasi BSI Mobile untuk terus melakukan perbaikan, pembaharuan, dan inovasi terhadap suatu fitur. Menyediakan fitur yang dapat memastikan keamanan actor, meningkatkan mengenai kepehaman nasabah terutama mengenai pentingnya fitur berbagi ziswaf, serta memperluas fungsionalitas merupakan Langkah-langkah yang bisa membantu mengatasi Kendala-kendala tersebut dan meningkatkan pengalaman pengguna dalam melakukan transaksi keuangan.

**Analisis dari Aplikasi BSI Mobile dalam Pembayaran Zakat , Infaq & Waqaf Terhadap Efisiensi Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1**

Mulyadi, menyatakan bahwa "Efisiensi adalah ketetapan cara (usaha, kerja) dan menjalankan suatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Efisiensi juga berarti rasio antara input dan output atau biaya dan keuntungan." Efisiensi adalah suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan yang akan di realisasikan agar memaksimalkan segala sumber daya yang dimiliki, misalnya Mobile banking menjadi lebih cepat dan lebih murah tanpa membuang biaya, waktu, dan tenaga untuk mencapai hasil yang diharapkan maka prosesnya tersebut bisa dikatakan semakin efisien (Mulyadi, 2007).

Efisiensi nasabah terhadap layanan BSI Mobile dalam memudahkan transaksi keuangan nasabah dan salah satunya dalam melakukan pembayaran ziswaf melalui fitur berbagi ziswaf yang ada pada aplikasi BSI Mobile, Syam berpendapat bahwa pengukuran indikator efisiensi dapat dilihat dari 3 aspek yaitu (Shofiana Syam, 2020):

1. Pencapaian atau tujuan sesuai dengan yang diharapkan

Sebagaimana tujuan dibentuknya fitur berbagi ziswaf pada aplikasi BSI Mobile oleh Bank Syariah Indonesia ialah untuk mempermudah nasabah dalam

melakukan salah satu kewajiban beribadah sebagai umat muslim yaitu donasi online dalam membantu orang lain (Anita Tri Milza, 2020).

Aplikasi BSI Mobile memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dan salah satunya dalam melakukan pembayaran ziswaf melalui fitur berbagi ziswaf dengan tujuan untuk melakukan salah satu kewajiban beribadah sebagai umat muslim melalui donasi online dalam membantu masyarakat yang membutuhkan. Selain memberikan kemudahan bertransaksi, BSI Mobile juga menciptakan layanan yang lengkap, sehingga nasabah akan merasa bahwa penggunaan BSI Mobile menjadi lebih menarik dengan hadirnya kemampuan-kemampuan terbaru.

Menurut Hakim dalam Angga Harisma Nugraha pada tahun 2023 bahwasanya dengan mengelola zakat, infaq, sedekah, dan wakaf dengan benar, maka hal tersebut berpeluang memperoleh manfaat dari hasil pengelolaan ziswaf dan mampu menunjang kebutuhan negara dalam memberikan bantuan kepada mereka yang membutuhkan.

BSI Mobile membantu Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep khususnya dengan mudah dapat membagikan Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf secara Mobile menggunakan menu berbagi-ziswaf yang tidak dibatasi waktu dan tempat. Manfaat layanan ini tentu tidak ditemukan di actor o besar aplikasi Mobile banking atau situs web yang mendistribusikan ziswaf.

2. Penghematan atau pengurangan penggunaan sumber daya dalam melakukan kegiatan

Menurut Zuriah menyatakan bahwa "penghematan adalah sikap dan perilaku yang menghargai dan memanfaatkan waktu, dana, dan pikiran sesuai dengan kebutuhan dan tidak menggunakan sesuatu secara berlebihan (Nurul Zuriah, 2008).

Dengan menggunakan BSI Mobile sebagai metode pembayaran ziswaf, para nasabah dapat menghemat waktu yang sebelumnya digunakan untuk proses pembayaran secara offline. Waktu yang dihemat tersebut dapat dialokasikan pada kegiatan lain yang dapat mendukung pertumbuhan bisnis,

seperti pengembangan produk, peningkatan layanan pelanggan, atau pengelolaan rantai pasokan. Selain itu, penggunaan aplikasi BSI Mobile juga dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

3. Memaksimalkan penggunaan segala sumber daya yang dimiliki

Menurut Lubis dengan menggunakan aplikasi actor BSI Mobile, nasabah dapat dengan cepat dan nyaman melakukan transaksi dan layanan perbankan berbasis syariah di smartphone dari mana saja dan kapan saja. Hal ini menyelesaikan kebutuhan nasabah tanpa harus mengunjungi bank secara langsung (Anita Tri Milza, 2020).

Setelah menginstal aplikasi BSI Mobile melalui aplikasi pendukung smartphone seperti App Store atau Google Play Store, nasabah dapat menggunakan layanan tersebut. Nasabah dapat menggunakan aplikasi untuk mengaktifkan akunnya pada tahap berikutnya. Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang memanfaatkan BSI Mobile hanya memerlukan jaringan internet untuk setiap transaksinya dan tidak dikenakan biaya pulsa. Setelah itu mengikuti alur pembayaran ziswaf melalui fitur berbagi ziswaf yang ada pada aplikasi BSI Mobile.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya fitur berbagi ziswaf pada aplikasi BSI Mobile dapat memaksimalkan penggunaan sumber daya yang dimiliki. Nasabah hanya perlu memiliki smartphone untuk bisa mengakses segala kebutuhan yang ingin dilakukan tanpa merepotkan orang lain. Selain itu keunggulan dari BSI Mobile adalah memungkinkan penggunaannya melakukan perjalanan (Mobile) tanpa Batasan waktu dan wilayah, serta tetap dapat menjalankan tugas yang sedang berjalan. Nasabah dapat mengaksesnya lebih mudah, nyaman, dan aman.

Adapun terdapat beberapa faktor yang menyebabkan nasabah merasa efisien menggunakan aplikasi BSI Mobile dalam pembayaran Zakat, Infaq & Waqaf (ZISWAF) Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep antara lain sebagai berikut (Mislah Hayati Nasution, Sutisna, 2015):

a. Faktor Keamanan

Menurut Lee keamanan adalah faktor penting dalam layanan internet banking yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah untuk terus menggunakannya. Semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan perusahaan terhadap konsumen/nasabah yang menggunakan Mobile banking, sehingga nasabah akan semakin berminat untuk bertransaksi menggunakan layanan yang diberikan (Lee, 2009).

Keamanan merupakan salah satu faktor yang menyebabkan nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile sebagai transaksi untuk melakukan pembayaran Ziswaf, karena nasabah tidak lagi khawatir akan penipuan ataupun kehilangan harta yang akan dizakatkan, diinfakkan atau diwaqafkan. Sebagaimana Rahardjo, mengatakan bahwa keamanan adalah sesuatu yang dapat mencegah penipuan (cheating) atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah faktor yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik (Rahardjo, 2005).

Sehingga dapat dipahami bahwa keamanan adalah faktor yang sangat penting karena sangat berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan Mobile banking sehingga dengan keamanan yang dirasakan oleh nasabah maka akan menjadi faktor terkuat yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan Mobile banking yang bersifat sangat rahasia.

b. Faktor Kemudahan

Menurut Farizi, kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa bahwa actor informasi mudah digunakan maka seseorang akan cenderung menggunakannya. Persepsi kemudahan penggunaan memberikan informasi (termasuk internet banking) yang meliputi Efisiensi waktu dalam penggunaan, tampilannya situsny mudah dimengerti, menambah keterampilan dalam menggunakannya, dan mudah dipelajari (Farizi, 2013).

Kemudahan merupakan faktor yang menjadikan aplikasi BSI Mobile banyak diminati oleh para nasabah. Sesuai dengan teori yang disampaikan oleh farizi

diatas bahwa kemudahan memberikan factor terhadap suatu informasi seperti halnya BSI Mobile yang membuat nasabah merasa efisien karena lebih menghemat waktu, menghemat tenaga dan menghemat biaya, selain itu fitur-fitur BSI Mobile juga mudah dipahami dan digunakan.

Faktor kemudahan inilah yang membuat nasabah merasa efisien dalam melakukan pembayaran ziswaf, karena nasabah tidak repot-repot untuk mencari mustahiq (penerima zakat) ataupun penerima infaq dan waqaf. Karena saat ini aplikasi BSI Mobile sudah memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam melakukan pembayaran ziswaf secara online.

c. Factor Kecepatan

Efisiensi suatu layanan diukur dari seberapa cepat transaksi keuangan dapat diselesaikan. Layanan digital yang kuat harus mampu memproses transaksi dengan dan tanpa adanya penundaan (Annisa, 2022).

Kecepatan transaksi menurut penelitian dari Wen-Tsung menyatakan bahwa kecepatan transaksi atau sering disebut dengan waktu respon dalam konteks system informasi. Adanya efisiensi nasabah cenderung sangat sensitive terhadap kecepatan layanan. Oleh karena itu, kecepatan transaksi sebagai fitur penghemat waktu menjadi aspek penting dalam kenyamanan nasabah (Wen-Tsung Wu, 2016).

Menggunakan BSI Mobile tidak membutuhkan waktu lama untuk melakukan pembayaran ziswaf ataupun transaksi lainnya. Hanya perlu memiliki jaringan yang lancar dan saldo yang cukup, meskipun berada di waktu yang sibuk nasabah tetap bisa melakukan pembayaran ziswaf atau transaksi keuangan lainnya dengan cepat dan tepat waktu.

Efisiensi salah satunya yaitu kecepatan dalam bertransaksi yang dilakukan oleh nasabah. Dengan melibatkan penerapan teknologi otomatisasi, penggunaan sumber daya secara efisien, pembayaran ziswaf yang dilakukan oleh nasabah tidak lagi dilakukan dengan waktu yang lama, nasabah hanya perlu memiliki jaringan yang lancar maka proses pembayaran ziswaf melalui fitur berbagi ziswaf pada aplikasi BSI Mobile akan berjalan dengan lancar dan mudah. Sehingga

dengan adanya fitur berbagi ziswaf pada BSI Mobile menjadi menarik untuk menggunakan layanan digital.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan peneliti diatas tentang “Implementasi Aplikasi BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat , Infaq & Waqaf (ZISWAF) Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep” dapat disimpulkan bahwa:

Implementasi aplikasi BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep membawa dampak positif bagi kelancaran pembayaran ziswaf. Artinya dengan adanya aplikasi BSI Mobile nasabah lebih banyak termotivasi untuk membayar ziswaf secara online dari pada membayar ziswaf secara langsung kepada muzakki (penerima zakat) ataupun al-mauquf ‘alaih (penerima waqaf), alasan nasabah memilih pembayaran ziswaf secara online karena penggunaannya yang mudah dan praktis selain itu juga dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga.

Transaksi pembayaran Zakat , Infaq & Waqaf (ZISWAF) menggunakan aplikasi BSI Mobile membuat nasabah merasa lebih efisien, hal ini dapat dilihat dari implementasi aplikasi BSI Mobile dalam pembayaran ziswaf sudah mencapai atau memenuhi 3 indikator efisiensi, yaitu: 1) pembayaran ziswaf bisa dilakukan dimana saja melalui aplikasi BSI Mobil; 2) bisa menghemat waktu karena tidak harus datang langsung ke tempat; 3) penggunaan aplikasi BSI Mobile dapat melakukan pembayaran ziswaf dengan memaksimalkan penggunaan segala sumber daya yang dimiliki melalui smartphone. Selain itu terdapat beberapa actor pendukung yang ada pada aplikasi BSI Mobile, diatarannya: Keamanan transaksi, Kemudahan dan Kecepatan dalam berziswaf.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Fitri Nur Latifah dan Rusdi Hamka Lubis, 2020 ” Digitalization of ZISWAF Development in Indonesia,” *European Union Digital Library*.
- Lee, Pengantar Manajemen. Salemba Empat: Jakarta. (2009).
- Muhammad Vadly Azhar Lubis Dan Onan Marakali Siregar, 2021 “Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Dalam Upaya

- Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat.” *E-Proceeding SENRIABDI*, (Vol. 1 No.1).
- Nadisa Aiysah Andini, 2022 “Implementasi Aplikasi BPI (BSI Pembayaran Institusi) Dalam Rangka Digitalisasi Pembayaran Akademik Pada PT.Bank Syariah Indonesia (Persero) TBK. KCP Bandar Lampung Teluk Betung.”
- Nurdin Usman. “*Konteks iImplementasi Berbasis Kurikulum.*” (Jakarta: Grasindo, 2002)
- Portal ilmu, “Penjelasan Lengkap Fitur-Fitur BSI *Mobile*”, dalam [https://www.portalilmu.com /2021/03/penjelasan-lengkap-fitur-fitur-bsi.html](https://www.portalilmu.com/2021/03/penjelasan-lengkap-fitur-fitur-bsi.html), diakses pada tanggal 21 April 2021 pukul 20.24.
- Putri Surta Sartika, 2022 “Implementasi Aplikasi Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Aceh (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Daud Beureueh 1).”
- Prof. Dr. Sugiono. “Metode Penelitian Pendidikan.” (Bandung, Alfabeta, Cet Ke 25, 2019)
- Sandu Siyoto dan Ali Sodik. “Dasar Metodologi Penelitian, Cet.1.” (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).
- Septiana, 2015 “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efisiensi Perbankan di Indonesia Tahun 2010-2013.” *Jurnal Ekonomi*, Vol 9 No 2.
- Sohibul Iksan, 2022 “Analisis Persepsi Nasabah Pada Fitur Dan Pelayanan Di Aplikasi BSI *Mobile* Dan M-Syariah (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Mataram).”
- Sugiyono. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.” (2016)
- Vadly Muhammad dan Lubis Azhar. “Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat”, *Jurnal Senriabdi*, (18 December 2021): 877.
- Widiyanto bin Cokrohadisumarto Mislana, dkk. “A Study of Indonesian Community’s Behaviour in Paying Zakat.” *Journal of Islamic Marketing*, 11.4 (2019).