

**MINAT NASABAH UNTUK BERINFAQ SAAT BERTRANSAKSI DI ATM
(AUTOMATIC TELLER MECHINE) DAN BSI MOBILE PADA BANK BSI
KCP PALU BASUKI RAHMAT**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Pogrami Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
Datokarama Palu*

Oleh:

NURLAELA

NIM: 19.5.15.0119

**PRODI PERBANKAN SYARIAH (PSY)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusunan yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau di buat oleh orang lain, Sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang di peroleh karenanya batal demi hukum.

Paku, 19 Agustus 2024 M
14 Safar 1446 H

Penulis

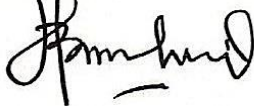

NURLAELA
19.5.15.0119

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Minat Nasabah Untuk Berinfaq Saat Bertransaksi Di Atm (*Automatic Teller Mechine*) Dan Bsi Mobile Pada Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat” Saudari Nurlaela, NIM:195150119 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diujikan.

Palu, 19 Agustus 2024 M
14 safar 1446 H

Pembimbing I



Dr. H. Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M

NIP 196803252000031002

Pembimbing II



Rizki Analisa, S.Si., M.Ak

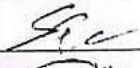
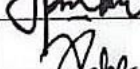
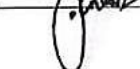
NIP 199109012019032019

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi saudara Nurlaela, NIM. 19.5.15.0119 dengan judul "**Minat Nasabah Untuk Berinfak Saat Bertransaksi Di ATM (*Automatic Teller Mechine*) Dan BSI Mobile Pada Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat**" yang telah diujikan di hadapan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada tanggal 15 juli 2024 M yang bertepatan dengan tanggal 9 Muharram 1446 H, dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Program Studi Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

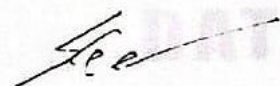
Palu, 19 Agustus 2024 M
14 Safar 1446

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda tangan
Ketua	Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I	
Munaqisy I	Nurfitriani, S. El., M.E	
Munaqisy II	Fatma, S.E., M.M.	
Pembimbing I	Dr.H. Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M	
Pembimbing II	Rizki Amalia, S.Si., M.Ak	

Mengetahui

Dekan Fakultas



Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.
NIP. 19650612 199203 1 004

Ketua Jurusan



Abdul Jalil, S.E., M.M.
NIP. 19871110 201903 1 006

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَمَنْ وَالَاهُ
اللَّهُمَّ إِنِّي أَسْأَلُكَ الْهُدَى ، وَالتَّقَى ، وَالْعَافِيَةَ ، وَالْغِنَى ، أَمَّا بَعْدُ

Puji dan Syukur kepada Allah Swt atas limpahan keberkahan dan kemuliaan kepada penulis sehingga tulisan karya ilmiah ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad Saw beserta keluarga yang telah berjuang untuk umat Islam.

Dengan penuh rasa syukur penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul minat nasabah untuk berinfak saat bertransaksi di ATM dan BSI Mobile pada Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat. Tulisan ini menjadi jembatan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, sehingga memerlukan waktu yang cukup lama dan kesabaran yang penuh untuk melewati berbagai rintangan. Suka duka telah dilalui menuju gerbang ini, bantuan dari berbagai pihak serta doa dan harapan yang tercurahkan dari orang tua dan keluarga, semoga Allah memberikan balasan dan perlindungan.

Melalui kesempatan ini pula penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi khususnya kepada :

1. Patutnya penulis mengucapkan rasa terima kasih yang ikhlas secara khusus dan penuh hormat kepada orang tua penulis, ayahanda tercinta yang berpulang kepangkuan sang pencipta Alm. Sarifudin, dan Ibunda Aedia yang selalu

memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang sehingga penulis tidak berputus asa. Serta tak lupa juga Syafruddin Saudin (Ayah Tiri) dan saudara kandungku Nurlaili yang selalu terdepan memberikan motivasi dan semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.

2. Terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi., M.Pd. selaku Rektor UIN Datokarama Palu Tahun 2018-2023, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan studi di Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
3. Prof. Dr. H. Lukman S Thahir, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, Prof. Dr. Hamka, M.Ag. selaku wakil rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Hamlan, M.Ag. selaku wakil rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan Keuangan, Dr. Faisal Attamimi, M.Fil.I. selaku wakil rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada penulis dalam segala hal.
4. Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I penulis, Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Malkan, M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama dan Raodhah, S.Ag., M.Pd.I selaku Kabag Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

5. Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Ahmad Haekal, S.Hum., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
6. Hamiyudin, M.H. selaku Dosen Penasehat Akademik, yang selalu ikhlas meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan dalam penulisan skripsi.
7. Dr. Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M selaku Pembimbing I dan Rizki Amalia, S.Si., M.Ak selaku Pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing penulis dalam menulis skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, yang dengan setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.
9. Seluruh Staf Akademik dan Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
10. Bapak Rifai, S.E., M.M. selaku kepala perpustakaan dan seluruh staff perpustakaan yang telah memberikan pelayanan yang baik selama diperpustakaan.
11. Seluruh staf Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat yang telah bersedia membantu penyelesaian penelitian skripsi penulis.
12. Sukmawati, Tiara Cahyani Abd.Latif, Sukma Ayu, Azmianti, Wanda Reztika, yang ikut andil menemani dan selalu memberikan support selama penulis menyelesaikan studi di UIN Datokarama Palu.
13. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 4 angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat kepada penulis hingga selesainya penelitian.

14. Seluruh informan yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam melakukan wawancara. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan, namun sama sekali tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih, atas kebaikan dan keikhlasan kalian.
15. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri, yang sudah mampu bertahan hingga akhir penyusunan skripsi ini yang tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun keadaan yang sedang dialami dalam proses penyusunan skripsi ini. yang selalu bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini, selalu berusaha untuk terlihat baik-baik saja meskipun fisik dan batin saya terasa lelah. Namun saya tahu kalau saya tidak akan sampai pada tahap ini tanpa usaha dan doa serta pertolongan Allah Swt. Terima kasih untuk diriku.

Semoga seluruh dukungan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal Shaleh, mendapatkan balasan kebaikan dan pahala dari Allah Swt. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada, dan apabila terdapat kesalahan dalam penulisan ini, untuk itu penulis mengharapkan koreksi, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi kita dan dapat berguna bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya dibidang Perbankan Syariah.

Palu, 19 Agustus 2024M
14 Safar 1446H



NURLAELA

NIM.195150119

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
D. Penegasan Istilah.....	9
E. Garis-Garis Besar Isi	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	13
B. Minat Nasabah.....	21
C. Infaq	24
D. <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	31
E. <i>BSI Mobile</i>	35
F. Kerangka Pemikiran	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian	39
C. Kehadiran Peneliti	40
D. Data dan Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42

F. Teknik Analisis Data	46
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat	50
B. Bagaimana minat nasabah untuk berinfak saat bertransaksi di ATM dan Bsi mobile di Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat	56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Tabel I: Penelitian Terdahulu.....	13
2. Tabel II: Kerangka Pemikiran.....	37
3. Tabel III: Struktur Organisasi Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran	I	Pedoman wawancara
Lampiran	II	Daftar Informan
Lampiran	III	Pengajuan Judul Skripsi
Lampiran	IV	Surat Pengajuan Dosen Pembimbing
Lampiran	V	Surat Izin Meneliti
Lampiran	VI	Surat Keterangan Telah Meneliti
Lampiran	VII	Foto Penelitian
Lampiran	VIII	Daftar Riwayat Hidup

Abstrak

Nama : Nurlaela
NIM : 195150119
JudulSkripsi : Minat Nasabah Untuk Berinfaq Saat Bertransaksi Di Atm Dan Bsi Mobile Pada Bank Bsi KCP Palu Basuki Rahmat

Skripsi ini, berjudul Minat Nasabah Untuk Berinfaq saat Bertransaksi di Atm dan Bsi Mobile di Bank Bsi KCP Palu Basuki Rahmat. Berkenaan dengan hal tersebut, maka uraian dalam skripsi ini berangkat dari permasalahan. Bagaimana minat nasabah untuk berinfaq di Atm dan Bsi Mobile.

Menjawab rumusan masalah tersebut, Penulis menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini, dengan menggunakan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara (*interview*), dan dokumentasi. Teknik analisis data yang Penulis gunakan adalah reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Minat nasabah untuk berinfaq di Atm dan Bsi Mobile digunakan indikator (1) perhatian (*Attention*), (2) tertarik (*Interest*), dan Tindakan (*Action*).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka penulis menyampaikan bahwa: Minat Nasabah Untuk Berinfaq Saat Bertransaksi Di Atm Dan Bsi Mobile Pada Bank Bsi Kcp Palu Basuki Rahmat sudah sangat membantu dan mempermudah nasabah untuk melakukan layanan fitur infaq melalui aplikasi *MOBILE BANKING* dan ATM tanpa harus jauh-jauh datang ke bank. Dengan adanya *MOBILE BANKING* dan ATM yang telah melekat di kalangan orang-orang yang sudah mengetahui maka untuk melakukan pekerjaan mereka jadi lebih membantu.

BAB I

PENDAHULUAN

A. *Latar Belakang Masalah*

Perbankan syariah di Indonesia merupakan suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang selain menyediakan jasa perbankan/keuangan yang sehat, juga, memenuhi prinsip-prinsip syariah.¹ Bank Syariah Indonesia memiliki ATM dan aplikasi BSI Mobile yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan tarik tunai. Selain itu, nasabah juga bisa melakukan cek pada daftar mutasi untuk melihat data uang keluar maupun uang masuk. Nasabah pun bisa melakukan transfer baik sesama BSI atau bank-bank lain. Perbedaan antara ATM BSI dengan ATM bank-bank lain yaitu pada saat nasabah melakukan transaksi pada via ATM, didalam layar ATM BSI tertera pertanyaan “Apakah anda ingin berinfaq?”.

Perbankan Syariah dalam peristilahaan internasional dikenal sebagai Islamic Banking atau juga disebut dengan *interest-free banking*. Peristilahan dengan menggunakan kata *Islamic* tidak dapat dilepaskan dari asal usul sistem perbankan syariah itu sendiri. Bank Syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan Muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai dan moral dan prinsip-prinsip Syariah Islam. Utamanya adalah dengan pelarangan praktik

¹Ikatan Banker Indonesia, *Memahami Bisnis Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 3.

riba, kegiatan maisir (spekulasi), dan gharar (ketidak jelasan).² Kesadaran masyarakat terhadap keberadaan dunia perbankan sudah sangat tinggi, seiring dengan perkembangan sosial masyarakat Indonesia yang terus berkembang dari waktu ke waktu. Dunia perbankan pada saat sekarang sudah menjadi kebutuhan tersendiri bagi masyarakat, baik bagi masyarakat perkotaan, masyarakat pedesaan, terlebih bagi masyarakat bisnis.³

Perkembangan teknologi *digital* yang sangat pesat ini telah melahirkan aplikasi yang menawarkan layanan perbankan dengan basis internet. Pada era seperti sekarang ini perilaku konsumen banyak berubah dalam melakukan transaksi, konsumen sangat memprioritaskan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan.⁴ Perkembangan teknologi yang mengalami kemajuan dengan sangat pesat juga membawa pengaruh pada *industry* perbankan. Adapun yang telah sampai pada *industry* Perbankan yang adalah *Digital Banking*. *Digital Banking* merupakan salah satu jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh Bank termasuk Bank Syariah agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat tanpa harus datang ke Bank yang bersangkutan. Layanan *Digital Banking* meliputi: *Internet Banking*, *Phone Banking*, *SMS Banking*, *Mobile Banking*, dan ATM.⁵

²Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 1.

³Najmudin, *Manajemen Keuangan dan Aktualisasi Syariah Modern*. (Yogyakarta: Andi Seftianne, 2011) h. 148

⁴Taufiq Chaidir, Ihsan Ro'is, dkk (2021). "Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional & Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified". Jurnal Ekonomi Pembangunan, Vol. 3 No. 1. Issue Maret, hal. 62.

⁵ *Ibid.*, hal 62.

Di Indonesia terdapat lembaga keuangan syariah yang bergerak di bidang sosial salah satunya BSI (Bank Syariah Indonesia), lembaga perbankan ini merupakan lembaga yang menghimpun dana ataupun menyalurkan dana dan dana tersebut antara lain zakat, infaq, shadaqah dan wakaf. Bank Syariah Indonesia adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang juga memiliki mekanisme, metode dan strategi *fundraising* (pengelolaan dana) tersendiri dalam meningkatkan jumlah donatur. Dalam mekanisme *fundraising* yang digunakan BSI terkait penghimpunan dana ZISWAF yaitu dengan menggunakan mobile banking dan ATM agar mempermudah masyarakat dalam membayar zakat, infaq, sedekah dan wakaf.

Dunia bisnis perbankan syariah saat ini mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat. Maraknya perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang tidak berbasis bunga, melahirkan begitu banyak para investor dan nasabah dengan berbagai penghimpunan dana. Tingginya keinginan masyarakat terhadap bank syariah dalam menabung serta pembiayaan membuat bisnis jasa dalam perbankan syariah semakin prospektif. Bank Syariah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat yang mempunyai misi berlandaskan keadilan, kejujuran, kemanfaatan, kebersamaan yang sesuai dengan syariah. Selama penghimpunan dan penyaluran dana masih berlangsung, maka bisnis jasa bank syariah tidak akan berhenti. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat masih membutuhkannya. Situasi ini memberikan peluang bagi pengelola bank syariah untuk menekuni usaha tersebut.⁶

⁶ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), 25.

Bank Syariah mempunyai fasilitas yang disediakan dan digunakan dengan tujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksinya dilihat dari perkembangannya yang terus mengalami perubahan dan berinovasi mengikuti perkembangan zaman. Secara khusus peran bank syariah dalam hal ini Bank Syariah Indonesia (BSI) secara nyata dapat mendorong pemerataan pendapatan yang artinya Bank Syariah Indonesia (BSI) tidak hanya mengumpulkan dana dari pihak ketiga atau mementingkan profit semata namun dapat mengumpulkan dana zakat, infaq, shodaqoh (ZIS). Dana Zis dapat disalurkan melalui pembiayaan qardul hasan, sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi yang pada akhirnya akan terjadi pemerataan ekonomi.

Upaya peningkatan kualitas terhadap pelayanan kepada para nasabah perbankan menjadikan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan BSI MOBILE sebagai salah satu strategi utama. *Automatic Teller Machine* (ATM) telah menjadi alat pembayaran, kartu ATM mencatat transaksi paling tinggi. Pada saat pertama kali diperkenalkan pada tahun 1987 oleh Bank Niaga, fungsi ATM hanya sebatas penarikan tunai. Seiring berjalannya waktu *Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan alat elektronik yang di berikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, mentranser uang dan juga mengambil uang dari mesin automatic teller machine (ATM) tanpa perlu dilayani seorang teller.⁷ *Mobile Banking* itu sendiri mempunyai beberapa fitur yang disediakan antara lain untuk mengirim uang (*transfer*) antar rekening Bank, untuk membayar tagihan *telephone* rumah, listrik,

⁷Tigor Benget Friendly Marbun B. *Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penggunaan Kartu ATM*. Jurnal Ilmu Hukum.2014. H. 15.

angsuran kredit, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi *non-financial* lainnya. *Bsi Mobile* atau biasa disebut dengan *Mobile Banking* adalah transaksi keuangan yang dilakukan menggunakan perangkat *mobile* dimana pada umumnya berupa ponsel atau *smartphone* yang sumber dananya berasal dari tabungan para nasabah di bank.⁸

Sebagai salah satu industry perbankan, Bank Syariah Indonesia (BSI) meluncurkan produk baru berupa fitur infaq via ATM dan BSI MOBILE guna memberikan pelayanan yang lebih bervariasi kepada nasabahnya. Layanan fitur infaq ini akan muncul setiap kali nasabah melakukan transaksi melalui ATM maupun BSI MOBILE.

Kata infaq menurut bahasa berasal dari kata anfaqa yang berarti menafkahkan, membelanjakan, memberikan atau mengeluarkan harta. Menurut istilah fiqh kata infaq mempunyai makna memberikan sebagian harta yang dimiliki kepada orang yang telah disyariatkan oleh agama untuk memberinya seperti orang-orang faqir miskin, anak yatim, kerabat dan lain-lain. Istilah yang dipakai dalam al-Qur'an berkenaan dengan infaq meliputi kata: zakat, sadaqah, hadyu, jizyah, hibah dan wakaf. Jadi semua bentuk perbelanjaan atau pemberian harta kepada hal yang disyariatkan agama dapat dikatakan infaq.⁹

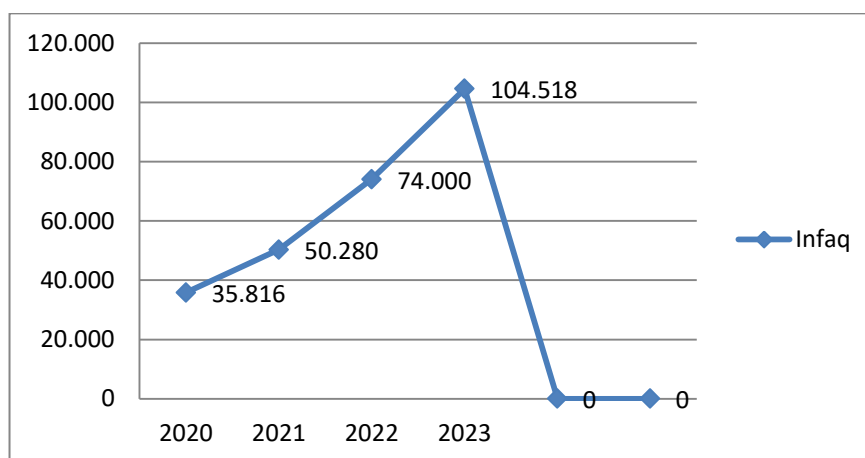
Dalam infaq tidak ditentukan bentuk dan waktunya, dan jumlahnya tidak tetap. Namun, infaq seringkali dianggap sebagai harta atau sesuatu yang berharga

⁸Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Taringan, dkk. (2021). “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan M-Banking (Study Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng)”. *Global Jurnal of Islamic Banking and Finance*, Vol. 3 No 1, hal. 57.

⁹Qurratul Uyun, “ Zakat, Infaq, Shadaqah, dan Wakaf Sebagai Konfigurasi Filantropi Islam,”. *Jurnal Islamuna* 2 No.2 (2015): 220

untuk dikorbankan. Infaq adalah komoditas universal, tidak seperti zakat. Jika seseorang memberi infaq maka kebaikan akan kembali kepada dirinya sendiri, tetapi jika tidak melakukan infaq maka tidak jatuh kepada dosa karena telah memenuhi syarat berzakat tetapi tidak mengamalkannya. Idealnya, fasilitas infaq merupakan fungsi sosial wajib yang tidak hanya diperuntukkan bagi seorang penerima, tetapi harus tersedia bagi semua yang memiliki akses.

Indonesia menjadi negara dengan populasi muslim terbesar di dunia. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Kependudukan (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, Jumlah Penduduk Muslim pada Juni 2021 mencapai 236.530.000. Dari 272.230.000 penduduk, Ini berarti 86,88% Penduduk Indonesia menganut agama Islam.¹⁰



(Sumber: Laporan Keuangan BSI 2023)

Dalam fitur berbagi ziswaf, para nasabah BSI bisa berbagi zakat, infaq, wakaf, dan sedekah secara mudah melalui ponsel tanpa terikat waktu dan lokasi. Dalam proses menghimpun dana berdasarkan release (publikasi/penyerahan) infaq

¹⁰Kementrial Dalam Negri (Kemendagri) “Penduduk Indonesia Beragama Islam”, <https://databoks.katadata.co.id> (22 Agustus 2023).

BSI pada tahun 2020 telah mengumpulkan sebesar 35,816 Milyar, pada 2021 sebesar 50,280 Milyar 2022 sebesar 50,280 Milyar Rupiah serta pada tahun 2023 sebanyak 104,518 Milyar¹¹. Peran ATM dan BSI Mobile memiliki potensi yang baik yakni meningkat setiap tahunnya, terdapat hanya infaq saja sedang bagian ziswaf lain tidak diteliti dalam kajian ini (Gambar 1.1). Penulis melakukan survey awal di BSI KCP PALU BASUKI RAHMAT. Peneliti mendapatkan nasabah yang tidak berinfak di BSI saat bertransaksi dikarenakan sebagian besar nasabah ingin berinfak secara langsung artinya nasabah ingin tahu dimana dan bagaimana dana infak tersebut digunakan. Pihak BSI tidak melakukan transparansi mengenai dana infak yang dikumpulkan sehingga membuat mereka kurang percaya untuk berinfak saat transaksi di ATM BSI maupun BSI MOBILE.

Adapun faktor dugaan yang menyebabkan penghimpunan infak melalui ATM BSI dan BSI MOBILE yaitu masyarakat masih terbiasa dengan penyaluran infak melalui masjid nasabah belum mengenal adanya fitur berbagi infak dalam ATM BSI dan BSI MOBILE. Pada perilaku konsumen, minat nasabah mengacu ada niat atau keinginan untuk melakukan suatu tindakan, dalam hal ini berinfak melalui Atm dan Bsi Mobile

Pada fitur infak yang terdapat pada mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan BSI *MOBILE* seringkali terlewatkan oleh beberapa pengguna pada umumnya. Hal ini bisa dilihat dari tampilan pada fitur tersebut yang selalu berada pada akhir transaksi, akan menjadi keprihatinan tersendiri pada sarana perbankan jika fitur yang seharusnya diberikan oleh suatu bank guna mempermudah nasabah dalam

¹¹Bank Syariah Indonesia “ *Laporan Keuangan Bank Bsi*”, <https://ir.bankbsi.co.id> (22 agustustus 2023)

bertransaksi infaq cukup efisien namun tidak cukup efektif diterapkan oleh nasabah. Dengan diadakannya penelitian ini maka akan diketahui bagaimana keinginan yang paling menyebabkan nasabah berinfaq saat bertransaksi di ATM dan BSI *MOBILE*, sehingga dapat dijadikan salah satu pertimbangan bagi pihak BANK BSI untuk melakukan sosialisasi dan merancang strategi untuk mendorong lebih banyak nasabah agar mengetahui tentang adanya fitur infaq di ATM BSI dan BSI *MOBILE*, sehingga penghimpunan infaq bisa dilakukan secara efektif, kreatif dan inovatif.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini peneliti mengangkat judul “Minat nasabah untuk berinfaq saat bertransaksi di *Automatic Teller Machine* (ATM) BSI dan BSI *MOBILE* Pada Bank BSI KCP BASUKI RAHMAT”

B. Rumusan Masalah

Penelitian pada Minat Nasabah Untuk Berinfaq Saat Bertransaksi Di ATM (*Automatic Teller Mechine*) Dan BSI *MOBILE* PADA BANK BSI KCP Palu BASUKI RAHMAT. Penulisan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana Minat nasabah untuk berinfaq saat bertransaksi di ATM (*Automatic Teller Mechine*) dan BSI *MOBILE* pada BSI KCP PALU BASUKI RAHMAT.?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana Minat nasabah untuk berinfaq saat bertransaksi di ATM (*Automatic Teller Mechine*) dan Bsi Mobile Pada BSI KCP Palu Basuki Rahmat.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini di harapkan bisa memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai Minat nasabah untuk berinfaq saat bertransaksi di ATM dan Bsi Mobile pada BSI KCP Palu Basuki Rahmat.

b. Bagi pihak Bank BSI

Diharapkan dapat menjadi masukan bagi BSI KCP Palu Basuki Rahmat mengenai minat nasabah untuk berinfaq saat bertransaksi di ATM dan Bsi Mobile pada BSI KCP Palu Basuki Rahmat.

D. Penegasan Istilah

Untuk memudahkan penelitian terhadap judul ini, maka peneliti memberikan penegasan dan penjelasan terhadap “minat nasabah untuk berinfaq saat bertransaksi di ATM dan Bsi Mobile pada Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat)”

1. Pengertian nasabah

Nasabah adalah aset atau kekayaan utama perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak berarti apa-apa. Bahkan sampai ada istilah yang mengatakan “pelanggan adalah raja” yang semua kebutuhan dan keinginannya harus dipenuhi,

dalam banyak hal perusahaan memang harus mengikuti kebutuhan dan keinginan pelanggannya jika ingin produk yang ditawarkan laku dipasaran.

Istilah kalimat untuk pelanggan lebih sering diberikan kepada jasa non keuangan, seperti manufaktur, supermarket, hotel, dan lainnya. sementara itu, istilah nasabah sering digunakan untuk perusahaan keuangan seperti bank, asuransi, *leasing* atau pegadaian. Namun, dalam pelayanan tetap sama karena kedua istilah tersebut mengandung arti yang sama, perbedaan yang melekat hanyalah terletak dalam hal sebagian kecil pelayanan saja.¹²

Kesimpulannya nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.¹³

2. Infaq

Infaq dalam bahasa arab berasal dari kata *nafaqa* (نفقة) yang berarti pengeluaran atau pembelanjaan.¹⁴ Secara bahasa kata infaq berarti kosong. Baik yang disebabkan oleh kematian, pemberian, penjualan dan lain-lain. Penggunaan kata ini diibaratkan dengan sebuah bangunan bata. Apabila salah satu bata tersebut di ambil maka akan terlihat kosong atau ada yang hilang. Dengan demikian, pemaknaan infaq masih terkesan umum tanpa batasan objek ataupun tujuannya. Sedangkan secara istilah kata mengeluarkan atau memberikan segala

¹² Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 334

¹³ Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 295, Edisi ke-1

¹⁴ Atabik Ali. Ahmad Zuhdi Muhdlor, *Kamus Kontemporer Arab-Indonesia* (Cet.9; Yogyakarta: Multi Karya Grafika, 2004), 1934.

nikmat atau rizki kepada orang lain baik berupa harta ataupun yang lain sehingga yang asalnya ada menjadi hilang kepada siapapun untuk tujuan-tujuan yang lain.¹⁵

3. *Automatic Teller Machine* (ATM)

Automatic Teller Machine (ATM) adalah merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *Automatic Teller Machine* (ATM) dapat menggantikan fungsi *teller* untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan. Untuk mengoperasikan *Automatic Teller Machine* (ATM) biasanya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (*Plastic card*) dan kode pengenalan diri (*personal identification card*).¹⁶

4. BSI Mobile

Mobile banking atau BSI Mobile adalah salah satu jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh bank termasuk bank syariah agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank. Mobile banking merupakan layanan perbankan yang menggunakan teknologi maju, berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan. Mobile Banking bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi.

¹⁵ Kalsum, Abd. Moqsih, *Tafsir Ayat-Ayat Ahkam*, 32.

¹⁶ Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga keuangan lain*, 284

E. Garis-garis Besar Isi

Untuk memudahkan pembahasan proposal ini, maka penulis membagi kedalam tiga Bab dengan rincian sebagai berikut:

Bab I Berisikan pendahuluan yang merupakan landasan dalam memberikan arahan pada pembahasan-pembahasan berikutnya. Pada bab ini berisikan tentang dasar-dasar pembahasan yang meliputi: Latar belakang masalah, Batasan dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah, dan garis-garis besar isi.

Bab II merupakan kajian Pustaka yang terdiri dari penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan bagian pembahasan yang meliputi minat nasabah, infaq, *Automatic Teller Machine (ATM)*, dan BSI Mobile.

Bab III merupakan metode penelitian yang memaparkan bagaimana dan dimana penulis melakukan penelitian ini yang memuat tentang pendekatan dan desain penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data.

Bab IV membahas tentang hasil dan analisis penelitian mengurangi kondisi objektif paparan hasil penelitian , serta menjawab rumusan masalah.

Bab V membuat kesimpulan dan saran-saran, bagian akhir daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. *Penelitian Terdahulu*

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Tinjauan hasil penelitian ini merupakan perbandingan dengan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Selain itu untuk menghindari penelitian anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Adapun penelitian yang relevan atau yang berhubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

No.	Nama Dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Pesamaan Dan Perbedaan Penelitian
1.	Natasya Salsabila “pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan membayar infaq melalui BSI MOBILE (studi	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh temuan hipotesis, maka kesimpulan dari jawaban perumusan masalah sebelumnya mengenai pengaruh	Persamaan: persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang nasabah membayar infaq melalui BSI MOBILE. Perbedaan: sebelumnya hanya

No.	Nama Dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Pesamaan Dan Perbedaan Penelitian
	pada masyarakat kota banda aceh) ¹ 2023”	manfaat, kepercayaan dan kemudahan terhadap keputusan masyarakat berinfaq melalui platform BSI Mobile, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan membayar infaq melalui BSI Mobile pada kalangan masyarakat kota Banda Aceh. 2. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan membayar infaq melalui	membahas mengenai pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan membayar infaq melalui BSI MOBILE jenis penelitian yang dilakukan kuantitatif, sedangkan peneliti membahas tentang Minat nasabah berinfaq saat bertransaksi di ATM dan BSi Mobile pada KCP Palu basuki Rahmat jenis

¹ Natasya salsabila, “pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan membayar infaq melalui BSI MOBILE (studi pada masyarakat kota banda aceh)” 2023

No.	Nama Dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Kesamaan Dan Perbedaan Penelitian
		BSI Mobile pada kalangan masyarakat kota Banda Aceh 3. Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan membayar infaq melalui BSI Mobile pada kalangan masyarakat kota Banda Aceh 4. Manfaat, kepercayaan dan kemudahan secara bersama-sama terhadap berpengaruh signifikan terhadap keputusan membayar infaq melalui BSI Mobile pada kalangan masyarakat kota Banda Aceh.	penelitian yang dilakukan kualitatif
2.	Nur zikra Aini.	Hasil penelitian	Persamaan:

No.	Nama Dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Kesamaan Dan Perbedaan Penelitian
	“mekanisme penyaluran dana, zakat, infaq dan sedekah, pada Bank Syariah Mandiri KCP Kota Palopo (Studi Pemerdayaan Umat).²” 2019	menunjukkan skema penyaluran dana zakat, infaq dan sedekah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo yang dilakukan dengan survey masyarakat, melakukan pendataan dan pengumpulan dokumen persyaratan mustahik, melakukan pembukaan rekening, kemudian melakukan pencairan dana sesuai reimburse yang telah diajukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri tersebut. Dengan faktor yang	persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang infaq, serta jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kualitatif. Perbedaan: Penelitian sebelumnya hanya membahas mengenai mekanisme penyaluran dana, zakat, infaq dan sedekah, pada Bank Syariah Mandiri KCP Kota Palopo (Studi Pemerdayaan Umat).

²Nur zikra aini. 2019 “mekanisme penyaluran dana, zakat, infaq dan sedekah, pada Bank Syariah Mandiri KCP Kota Palopo (Studi Pemerdayaan Umat).”

No.	Nama Dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Kesamaan Dan Perbedaan Penelitian
		menjadi pertimbangan dalam penyaluran dana zakat, infak dan sedekah di Bank Syariah Mandiri Palopo ini adalah hanya fokus kepada pihak nasabah yang kurang mampu saja. Dalam penyaluran dana zakat, infak dan sedekah ini harus ditingkatkan secara keseluruhan, agar tingkat kemiskinan tersebut dapat teratasi serta terwujudnya fungsi sosial bank syariah yang maksimal.	Sedangkan peneliti membahas tentang Minat nasabah untuk bertransaksi saat bertransaksi di ATM dan BSI Mobile pada KCP PALU Basuki Rahmat.
3.	Dini Nurisma Juliyanti "Keputusan	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan	Persamaan: persamaan penelitian ini yaitu sama-sama

No.	Nama Dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Kesamaan Dan Perbedaan Penelitian
	Nasabah Untuk Berinfaq Saat Tarik Tunai Di Atm (Automatic Teller Mechine) Bank Syariah Indonesia Cabang Jambi” ³ 2019	hasil berupa 70% nasabah banyak memilih untuk berinfaq dimana saja (baik melalui ATM BSI maupun langsung masuk ke kotak infaq), 17% nasabah memilih tidak berinfaq di ATM BSI Cabang Jambi, dan 13% nasabah memilih untuk berinfaq di ATM BSI Cabang Jambi. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk berinfaq di ATM BSI Cabang Jambi adalah faktor pertama	membahas tentang nasabah untuk berinfaq di ATM. Dan jenis penelitian yaitu menggunakan penelitian kualitatif. Perbedaan: penelitian membahas keputusan nasabah untuk berinfaq saat tarik tunai di ATM. Sedangkan penelitian ini membahas tentang Minat nasabah untuk berinfaq saat bertransaksi di Atm dan BSI Mobile pada Bank BSI KCP Palu

³Dini Nurisma Juliyanti, 2019 “Keputusan Nasabah Untuk Berinfaq Saat Tarik Tunai Di Atm (Automatic Teller Mechine) Bank Syariah Indonesia Cabang Jambi”

No.	Nama Dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Kesamaan Dan Perbedaan Penelitian
		yaitu faktor transparansi, Faktor kedua yaitu faktor kepercayaan, dan Faktor ketiga yaitu faktor pemasaran.	Basuki Rahmat.
4.	Dian Kamaratih Wahyudi, dengan berjudul “pengaruh motivasi dan keputusan berinfak terhadap efektivitas sarana infak pada mesin ATM (Studi Kasus Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kota Magelang)” ⁴ 2019	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan system kerja pada sarana infak mesin ATM pengelolaanya tidak dilakukan oleh setiap KCP yang mempunyai fasilitas mesin Bank syariah mandiri KCP Magelang hanya bertanggung jawab bertugas sebagai	Persamaan: persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas berinfak pada mesin ATM. Perbedaan: pada penelitian ini membahas tentang pengaruh motivasi dan keputusan berinfak terhadap efektivitas sarana infak pada mesin

⁴Dian Kamaratih Wahyudi, 2019 “Pengaruh Motivasi dan Keputusan Berinfak Terhadap Efektivitas Sarana Infak Pada Mesin ATM (Studi Kasus Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kota Magelang)”

No.	Nama Dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Kesamaan Dan Perbedaan Penelitian
		pemeliharaan dan pengisian uang di ATM jika telah habis. Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0.005 ($0,005 \leq 0,05$). Nilai tersebut dapat membuktikan hal diterima, yang berarti bahwa “Motivasi berpengaruh positif terhadap Efektifitas Sarana Infaq”	ATM (Studi Kasus Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kota Magelang) dan jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Sedangkan peneliti membahas tentang Minat nasabah untuk berinqaf saat bertransaksi di ATM dan BSI Mobile pada KCP Palu Basuki Rahmat. Dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif

B. Minat Nasabah

Minat nasabah untuk berinfak saat bertransaksi di ATM dan BSI Mobile pada Bank BSI digunakan teori perilaku konsumen, dalam hal ini perilaku konsumen merupakan hal-hal yang mendasari konsumen untuk membuat suatu keputusan terhadap minat nasabah. Minat adalah ketertarikan, perhatian, dan keterlibatan seseorang terhadap suatu objek atau aktivitas tertentu. Nasabah adalah pelanggan (customer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan, serta layanan jasa.⁵ Nasabah menurut pasal 1 Ayat (17) UU No. 10 Tahun 1998 adalah “pihak yang menggunakan jasa”.

Menurut Hasan perilaku konsumen adalah studi proses yang terlibat ketika individu atau kelompok memilih, membeli, menggunakan atau mengatur produk, jasa, idea atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.⁶ Sedangkan Schiffman dan Kanuk mendefinisikan perilaku konsumen diartikan sebagai perilaku yang diperlihatkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka.⁷ Sehingga dapat disimpulkan perilaku konsumen adalah suatu perilaku atau tindakan individu maupun kelompok (konsumen) dalam membeli atau mempergunakan produk ataupun jasa yang melibatkan proses pengambilan tindakan sehingga mereka akan mendapatkan produk ataupun jasa yang diinginkan oleh seorang konsumen.

⁵ Mislah Hayati Nasution, Sutisna.2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1, hlm 65

⁶Hasan, A. 2013. Marketing. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Media Pressdindo.

⁷Schiffman L.G., Kanuk L.L. 2000. Consumer Behavior, Edisi ke- 7. New Jersey: Prentice Hall.

Minat nasabah merupakan kecenderungan atau dorongan individu untuk tertarik, terlibat, dan memperhatikan sesuatu, sehingga semakin kuat atau dekat hubungan tersebut maka semakin besar minatnya. Dalam konteks perilaku konsumen minat adalah sesuatu yang mencerminkan preferensi (pilihan), keinginan, atau ketertarikan seseorang terhadap produk, layanan, atau aktivitas tertentu. Minat nasabah dapat didefinisikan sebagai perasaan suka atau senang yang berasal dari ketertarikan untuk menunjukkan atensi (perhatian) dan tindakan terhadap orang, situasi, atau aktivitas yang menjadi objek atas minat tersebut. Aktivitas yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan akan tercermin pada minat yang ada pada seseorang. Secara sadar seseorang memiliki suatu keinginan yang disebut minat.⁸ Tercapainya tujuan bank ditandai oleh jumlah nasabah yang melakukan pembelian atau penggunaan atau transaksi terhadap produk sehingga kebutuhan produk tersebut merupakan pengarah dari perilaku nasabah. Salah satu proses dari perilaku nasabah yaitu minat pembelian atau penggunaan.

Menurut Sukardi dalam bukunya Ahmad Susanto, minat dapat diartikan sebagai suatu kesukaan, kegemaran atau kesenangan akan sesuatu.⁹ Menurut Komarudin Minat Nasabah adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Ada beberapa tahap dalam proses pengambilan keputusan yang umumnya dilakukan oleh seseorang yaitu pengenalan kebutuhan dan proses informasi konsumen.¹⁰

⁸Muhammad Fadhil, Faktor-faktor yang Mempengaruhinya, hlm. 63

⁹Ahmad Susanto, *Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah Dasar*. (Jakarta: Penadamedia Group, 2016), hlm. 57.

¹⁰Komarudin, *Kamus Perbankan*, (Jakarta: Grafindo, 1994), 94.

Berdasarkan uraian di atas, menurut penulis minat adalah ketertarikan, keinginan dan rasa suka dalam individu terhadap sesuatu untuk mencapai suatu tujuan tertentu sehingga akan mendatangkan suatu kepuasan dalam diri individu tersebut.

Adapun indikator tentang minat diantaranya yaitu:¹¹

- a. Perhatian (*Attention*), pada tahap ini merupakan tahap awal dalam menilai suatu produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan calon pelanggan, selain itu calon pelanggan juga mempelajari produk atau jasa yang ditawarkan. Dalam penjelasan ini penulis menyimpulkan bahwa nasabah yang telah mengenal infaq online dari ATM dan aplikasi BSI Mobile akan mempelajari fitur tersebut.
- b. Tertarik (*Interest*), dalam hal ini calon pelanggan mulai tertarik untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan, setelah mendapatkan informasi yang lebih terperinci mengenai produk atau jasa yang ditawarkan. Pada situasi ini nasabah menunjukkan adanya perhatian dan ketertarikan terhadap pelayanan dalam fitur infaq online pada ATM dan aplikasi BSI Mobile dan akan mulai mencoba untuk menyalurkannya.
- c. Tindakan (*Action*), pada tahap ini calon pelanggan (konsumen) telah mempunyai kemantapan yang tinggi untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Dalam konteks infaq online pada ATM dan BSI Mobile, nasabah telah memiliki kepercayaan kepada BSI Mobile untuk menyalurkan infaq.

¹¹Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 165.

C. *Infaq*

1. **Pengertian Infaq**

Infaq berasal dari kata anfaqa yang berarti mengeluarkan sesuatu (harta) untuk kepentingan sesuatu. Sedangkan menurut terminologi syariah, infaq berarti mengeluarkan sebagian dari harta atau pendapatan atau penghasilan untuk suatu kepentingan yang diperintahkan ajaran Islam (Hafidhuddin, 1998)

الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ ۗ وَاللَّهُ يُحِبُّ
الْمُحْسِنِينَ

Artinya: “(Yaitu) orang-orang yang menafkahkan (hartanya), baik di waktu lapang maupun sempit, dan orang-orang yang menahan amarahnya dan mema’afkan (kesalahan) orang. Allah menyukai orang-orang yang berbuat kebajikan.” (QS Ali Imran 134).

Berdasarkan firman Allah diatas bahwa infaq tidak mengenal nishab seperti zakat. Infaq dikeluarkan oleh setiap orang yang beriman, baik yang berpenghasilan tinggi maupun rendah, apakah ia disaat lapang maupun sempit.

Infaq bisa merupakan induk dari ketiga istilah (zakat, infaq dan shadaqah). Asal kata infaq secara bahasa (Lughat) berasal dari bahasa Arab, yaitu anfaqu-yunfiqu bermakna mengeluarkan atau membelanjakan harta. Berbeda dengan yang sering kita pahami dengan istilah infaq yang selalu dikaitkan dengan sejenis sumbangan atau donasi, istilah infaq dalam bahasa arab sesungguhnya masih sangat umum intinya, hanya mengeluarkan harta atau membelanjakan, Maksudnya membelanjakan sebagian dari harta yang ia miliki untuk kepentingan di jalan Allah. Menurut Al-Qur’an menginfakkan harta secara baik dan benar

termasuk salah satu ukuran dan indikasi sifat ketakwaan manusia kepada Allah SWT. Infaq dan zakat itu berbeda, infaq tidak ada batas nisabnya atau besarnya jumlah harta yang akan diinfaqkan tidak ditentukan secara hukum. Sedangkan zakat ditentukan dengan nisab (batasan harta selama satu tahun untuk wajib membayar zakat).

Orang yang menginfaqkan hartanya secara baik berarti ia telah menanamkan investasi untuk dirinya. Oleh karena itu agama menganjurkan manusia agar menginfaqkan hartanya secara terang-terangan atau diam-diam, dan pada saat susah maupun senang. Dalam berinfaq ini hendaknya dijauhi sifat riya, diharapkan pujian orang lain atau motivasi keduniaan lainnya. Pelaksanaan infaq yang diinginkan oleh agama ialah infaq yang dilakukan secara ikhlas mengharapkan keridhoan Allah.¹²

Infaq dari Abdul Aziz Dahlan pada ensiklopedi aturan Islam merupakan sesuatu yang diberikan seseorang guna menutupi kebutuhan orang lain, baik berupa makanan, minuman dan sebagainya secara rasa ikhlas karna Allah SWT semata. Sedangkan pada UU Nomor 23 Tahun 2011 mengenai pengelolaan zakat, menyebutkan bahwa infaq merupakan harta yang dimuntahkan seseorang atau badan bisnis pada luar zakat untuk kemaslahatan umum. Infaq digunakan untuk dapat mengeluarkan sebagian kecil harta untuk kemaslahatan umum dan berarti sesuatu kewajiban yang dikeluarkan atas keputusan manusia. Dalam pandangan syariat Islam, orang yang berinfaq akan memperoleh keberuntungan yang berlipat ganda baik didunia dan juga diakhirat. Keuntungan bagi orang yang tak jarang

¹² Mujaddidul Islam dan Lailatus Sa'adah, Infaq-Shodaqoh Pelindung Api Neraka. (Surabaya: Delta Prima Press, 2010) 11-13.

berinfaq nir (tidak) akan pernah miskin, bahkan rezekinya akan terus bertambah dan bertambah berdasarkan jalan yang tidak terduga-duga.¹³ Konsepsi tentang infaq merupakan bentuk ibadah yang memiliki dua dimensi, yakni dimensi vertikal, yang merupakan wujud dari ketaatan seorang hamba kepada rabbnya. Dan dimensi horizontal atau dimensi sosial, yang merupakan perwujudan dari sikap peduli kepada sesama dari seorang muslim.¹⁴

2. **Macam-macam infaq**

Berdasarkan hukumnya terdapat empat jenis infaq, yaitu:

- a. Bersifat wajib, yaitu ketika kamu membelanjakan harta pribadi untuk keperluan agama yang sifatnya wajib, seperti mahar untuk istri, menafkahi istri, dan menafkahi istri yang ditalak dan dalam keadaan iddah.
- b. Bersifat mubah, yaitu ketika kamu membelanjakan harta pribadi untuk hal bersifat mubah dalam agama Islam, seperti berdagang, ternak, atau bercocok tanam.
- c. Bersifat haram, yaitu mengeluarkan harta dengan tujuan yang diharamkan oleh Allah.
- d. Bersifat sunnah, yaitu ketika kamu membelanjakan harta pribadi untuk hal yang bersifat sunnah, seperti infaq untuk orang yang lebih membutuhkan.

Infaq tipe ini ada 2 (dua) macam Sebagai berikut:

- a). Infaq untuk jihad; dan
- b). Infaq kepada yang membutuhkan.

¹³Abdul Aziz Dahlan, *Ensiklopedia Hukum Islam*. (Jakarta: Ichtiar Baru Van Hoeve, 1996) Cet. 1, h. 717.

¹⁴Qurratul 'Aini Wara Hastuti, "Infaq Dapat Dikategorikan Sebagai Pungutan Liar" *Jurnal Zakat dan Wakaf* 3 No. 1 (2016): 42.

3. Dasar hukum infaq

Dasar hukum dan perintah infaq (mengeluarkan harta benda karena taat dan patuh kepada Allah). Apa saja yang kamu infaqkan pada jalan Allah, maka sesungguhnya Maha mengetahui, dan sebagai imbalannya adalah Allah akan memberikan pahala yang sangat besar disisi-Nya serta, Allah memberikan gambaran terhadap orang-orang yang menafkahkan hartanya dengan tujuan mengharapkan keridhoan Allah, adalah seperti sebuah lading atau kebun dengan mendapatkan hujan yang sangat cukup, lalu menghasilkan penghasilan dua kali lipat.

4. Tujuan dan Hikmah Infaq

a. Tujuan Infaq

Allah memerikan keeasan kepada pemiliknya untuk menentukan jenis harta jumlah yang akan diserahkan kapan pun ia memiliki sarana penghidupan selayak yang ia inginkan. Tujuan dari infaq adalah untuk memantu orang miskin agar terealisasi dari kesulitan dan beban hidup yang mereka jalani. Selain itu mengurangi tingkat disparitas antara si kaya dan si miskin. Dan mendapatkan pahala yang besar dari Allah SWT berupa pahala dan rezeki yang datang dari arah yang tidak terduga.

b. Hikmah Infaq

Infaq merupakan bagian dari keimanan dari seorang muslim. Orang yang enggan berinfaq adalah orang yang menjatuhkan diri dalam kebinasaan. Di dalam ibadah terkandung hikmah dan manfaat besar. Hikmah dan manfaat infaq adalah sebagai realisasi iman kepada Allah, merupakan sumber dana bagi pembangunan

sarana maupun prasarana yang dibutuhkan umat Islam, menolong dan membantu kaum du'afa. Kaum Du'afa Adalah sebuah kelompok manusia yang dianggap lemah atau mereka yang tertindas. Sabda Nabi Muhammad SAW.:

“Saling hadiah-menghadiahkan kamu,karena dapat menghilangkan tipu daya dan kedengkian” (HR. Abu Ya'la).“Hendaklah kamu saling memberi hadiah, karena ia akan mewariskan kecintaan dan menghilangkan kedengkian-kedengkian” (HR. Dailami).

5. **Pengelolaan Infaq**

Pengelolaan infaq di Indonesia mulai memasuki dimensi arus regulasinya. Setelah berlaku selama 12 tahun akhirnya pada tanggal 27 Oktoer 2011 oleh Sidang Paripurna DPR RI Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Infaq dicabut dan diganti dengan undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Infaq. Pengelolaan. Isi UU No. 23 Tahun 2011 diatur dengan peraturan kelembagaan. Hal ini dapat dipahami karena judul undang-undang ini *Gestion de Infaq* terkait dengan aspek teknis yang tidak dapat dipisahkan dari lembaga pelaksanaan. Organisasi atau organisasi yang ditunjuk sebagai penerima atau donasi Infaq antara lain lembaga Amil Infaq nasional 15 organisasi Amil Infaq 3 organisasi Amil Infaq, Infaq dan Sedekah.

Pengelolaan Infaq adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan Infaq.¹⁵ Pengelolaan Infaq berdasarkan iman dan taqwa, keterbukaan, dan kepastian hukum sesuai dengan Pancasila dan UU Dasar 1945. Pengelolaan Infaq bertujuan untuk:Meningkatkan pelayanan bagi masyarakat dalam menunaikan Infaq sesuai dengan tuntutan syariat agama.

¹⁵ Undang-undang Republik Indonesia No. 38 Tahun 1999, Op. Cit., Pasal 1 Ayat 1.

- a. Meningkatkan fungsi dan peranan pratana keagamaan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan keadilan sosial.
- b. Meningkatkan hasil guna daya Infaq.

6. Rukun dan Syarat Infaq

Rukun infaq ada empat, yaitu:

- a. Pemberi infaq (muwafiq)

Orang yang ingin berinfaq memiliki syarat-syarat sebagai berikut, pertama orang yang berinfaq memiliki barang yang diinfaqkan. Kedua, orang yang berinfaq bukan orang yang dibatasi haknya. Ketiga, sudah dewasa bukan anak-anak yang kurang kemampuannya. Keempat, orang yang berinfaq memiliki rasa ikhlas tanpa ada paksaan karena infaq itu akad yang mensyaratkan keridhaan dan keabsahan (sesuatu yang pasti).¹⁶

- b. Penerima infaq (muwafiq Lahu)

Seseorang yang menerima infaq harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut, pertama seseorang yang menerima infaq harus benar-benar ada contohnya janin yang masih didalam kandungan. Kedua, dewasa atau baligh hal ini karena apabila orang yang menerima infaq dalam keadaan masih anak-anak atau gila maka diperkenankan agar wali yang mengambil infaq tersebut.

¹⁶ Mujaddidul Islam dan Lailatus Sa'adah, *Infaq-Shodaqoh Pelindung Api Neraka*. (Surabaya: Delta Prima Press, 2010), 15.

c. Barang yang diinfaqkan .

Barang atau harta yang diinfaqkan harus memenuhi syarat sebagai berikut, pertama barang atau harta yang ingin diinfaqkan harus benar-benar ada. Kedua, dapat dimiliki zatnya maksudnya barang atau harta yang diinfaqkan apa yang bisa dimiliki, diterima peredarannya, dan pemiliknya dapat berpindah tangan (maka tidak sah menginfaqkan air sungai, burung di udara, ikan laut, dan lain-lain).

d. Penyerahan (Ijab Qabul)

Infaq dapat dianggap sah apabila pemberian itu sudah mengalami proses serah terima. Jika Infaq itu baru diucapkan dan belum terjadi serah terima maka yang demikian itu belum termasuk Infaq. Jika barang yang dihibahkan itu telah diterima maka yang menghibahkan tidak boleh meminta kembali kecuali orang yang memberi itu orang tuanya sendiri kepada anaknya.

Syarat-syarat barang yang di infaqkan adalah:

- a. Barang yang di infaq itu jelas terlihat wujudnya,
- b. Barang yang di hibahkan adalah barang yang memiliki nilai atau harga
- c. Barang yang di hibahkan itu adalah betul-betul milik orang yang memberikan hibah dan berpindah status pemiliknya dari tangan pemberi hibah ke tangan penerima hibah.

D. Anjungan Tunai mandiri (ATM)

Pengertian ATM adalah kepanjangan dari Anjungan Tunai mandiri (Automatic Teller Machine). Secara harfiah Automatic berbicara otomatis, Teller adalah petugas perbankan yang berada di lini depan melayani nasabah dalam urusan setor uang (deposito) dan tarik dana (withdraw), sedangkan Machine

adalah mesin. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ATM adalah sebuah mesin yang secara otomatis dapat bekerja menggantikan peran teller yang sering kita jumpai di bank. Dengan demikian mesin-mesin ATM seperti ini, kita tidak perlu lagi antri di depan teller setiap membutuhkan jasa perbankan.

Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) antara lain:

- a. Penarikan tunai.
- b. Transfer antar rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda.
- c. Pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP, dan pembayaran tagihan kartu kredit).
- d. Berbagai jenis transaksi perbankan lainnya.

Beberapa bank memberikan fasilitas debit atau kartu debit pada kartu ATM yang dimiliki nasabah. Fasilitas ini digunakan untuk transaksi pembelian barang atau jasa pada tempat-tempat tertentu yang mempunyai kerja sama dengan bank tersebut. Penjual bekerjasama dengan pihak bank dikenal dengan merchant. Merchant mempunyai alat yang digunakan untuk memeriksa keabsahan kartu tersebut baik kepemilikan maupun simpanan.

Penggunaan kartu ATM/Debit yang semakin meningkat, tentunya dikarenakan manfaat dari penggunaannya yang telah banyak dirasakan masyarakat. Manfaat kartu *Automatic Teller Machine* (ATM) atau Debit adalah:

- a. Memberikan kemudahan dan kecepatan bertransaksi via *Automatic Teller Machine* (ATM) untuk penarikan tunai, transfer antar rekening atau antar bank.

- b. Selain itu khusus untuk kartu Debit, memberikan kemudahan melakukan transaksi berbelanja tanpa perlu membawa uang tunai.

Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) yaitu Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu kredit adalah Automatic Teller Machine (ATM). ATM ini merupakan mesin yang melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dari 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Kemudian lokasi Automatic Teller Machine (ATM) tersebut diberbagai tempat-tempat strategis.¹⁷ Pelayanan yang diberikan Automatic Teller Machine (ATM) antara lain:

- a. Penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai diberbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit. Besarnya jumlah penarik tergantung dari limit yang diberikan atau dari sisa saldo yang tersedia dalam ATM yang bersangkutan.
- b. Dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek dan bilyet giro (BG).
 - a). Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau cek saldo rekening nasabah.
 - b). dan pelayanan lainnya seperti pembayaran listrik, telepon dan pembayaran lainnya.
- c. Sedangkan manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM di samping yang di atas adalah:
 - a). Praktis dan mudah dalam penggunaan mesin ATM.

¹⁷ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 306.

- b). Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur.
- c). Menjamin keamanan dan privacy.
- d). Kemungkinan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari.
- e). Terdapat di berbagai tempat yang strategis.¹⁸

Mesin *Automatic Teller Machine* (ATM) dapat melakukan transaksi pengambilan tunai dan transaksi lainnya seperti inquiry, saldo rekening, pentransferan, penggantian PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. Saat ini telah tersedia dan tersebar di seluruh Indonesia untuk melayani nasabah. ATM juga dapat melayani nasabah non- bank tersebut namun hanya dapat melakukan transaksi penarikan tunai dan inquiry saldo. Jenis Mesin *Automatic Teller Machine* (ATM) yaitu:

- a). *Automatic Teller Machine* (ATM) Non tunai mesin ATM yang hanya dapat melakukan transaksi seluruh transaksi non tunai seperti inquiry saldo rekening, pentransferan, penggantian PIN, pembelian, dan pembayaran tagihan dan tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai. Saat ini tersedia di beberapa Kantor Cabang untuk melayani nasabah, untuk yang bukan merupakan nasabah ATM Non tunai hanya dapat melayani transaksi inquiry saldo. Secara fisik bentuk ATM Non tunai berbeda dengan ATM biasa, karena Non tunai tidak memiliki mesin seperti mesin ATM pada umumnya dan hanya berupa layar monitor dan papan ketik (keyboard) pada bagian layar.

¹⁸ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013), 207.

- b). ATM setor tunai (CDM-Cash Deposit Machine) mesin ATM dapat menerima setoran tunai dan pengecekan saldo rekening, ATM setoran tunai tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai, penggantian PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. Saat ini tersedia di beberapa Kantor Cabang untuk melayani nasabah. Secara fisik ATM setoran tunai hampir sama dengan ATM biasa, namun pada sisi depan terdapat lubang / laci yang digunakan untuk meletakkan uang yang akan disetor. Untuk melakukan setoran tunai nasabah harus menggunakan kartu Bank Card dan nomor PIN yang sama dengan yang digunakan pada mesin ATM biasa. Tidak memerlukan aktifitas atau membuat nomor PIN baru untuk transaksi ini. Saldo rekening akan Ter-update secara realtime.
- c). Drive Thru mesin ATM dapat melakukan seluruh transaksi seperti halnya ATM biasa meliputi penarikan tunai, inquiry saldo, penransferan, penggantian PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. ATM Drive Thru memiliki keunikan dalam lokasi dan bentuk karena didesain khusus untuk dapat melayani nasabah tanpa harus turun dari mobil. Untuk nasabah nonbank dapat melayani hanya untuk transaksi penarikan tunai dan inquiry saldo.¹⁹

E. BSI MOBILE

BSI Mobile merupakan inovasi yang dibuat dalam tiga teknologi yaitu SMS (*Short Messaging System*), *Browsers*, dan aplikasi untuk *software* pada telepon genggam nasabah (*smartphone*). *Mobile banking* akan memudahkan dalam melakukan transaksi pembayaran, melihat informasi saldo, maupun transfer

¹⁹ Ade Arsthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga bukan bank*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), h. 287.

antar rekening dan bank. *Mobile banking* merupakan penawaran dan kesempatan yang baik untuk bank baik itu menurunkan biaya, jasa transaksi yang mudah, dan menambah nasabah untuk menabung.²⁰

Pihak perbankan menyediakan layanan untuk nasabah guna menjalin negosiasi perbankan melalui smartphone yaitu dengan *mobile banking*.²¹ Sedangkan menurut Siagian dan Tambunan (2022) *Mobile banking* merupakan layanan perbankan melalui ponsel dengan memakai jaringan informasi yang digunakan oleh nasabah. *Mobile banking* adalah sebuah aplikasi *mobile commerce* yang berfokus pada permasalahan finansial perbankan, didalamnya terdapat aktivitas seperti kegiatan yang ada di ATM dengan menggunakan fitur *mobile banking*.²²

BSI Mobile merupakan fasilitas *mobile banking* yang disediakan untuk nasabah. Bank Syariah Indonesia agar bisa memiliki akses ke rekening tabungan dan melakukan transaksi online.²³ Pada BSI Mobile terdapat berbagai fitur yaitu info rekening, transfer, pembayaran, pembelian, QRIS, Emas, Tarik Tunai, Al Quran, ATM Cabang, Aktivasi, Pengaturan kata sandi, Ubah PIN, Donasi online (Berbagi-ZISWAF) dan sebagainya Faktor yang mempengaruhi minat nasabah

²⁰Andika Febrianta & Indrawati, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung”, *Jurnal e-Proceeding of Management*, No.3 (December 2016), 2879.

²¹Ulya, F. N., Qoyyimah, Q., & Hana, K. F. (2022). *Analysis Of Customer Interest and Satisfaction Toward BSI Mobile Banking Service*. *Al-Bank: Journal of Islamic Banking and Finance*, 2(2), 113.

²²Siagian, S. B., & Tambunan, K. (2022). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan*. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 1051–1060

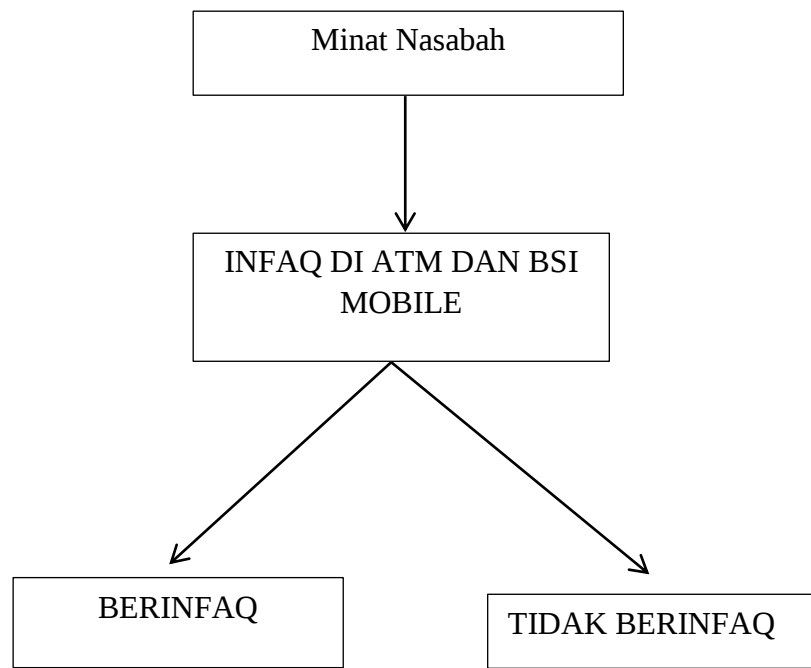
²³Febrianti, D., Hidayah, S. A. L., Abdullah, A., & Lawita, N. F. (2021). *Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia)*. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 3686–3693.

terhadap BSI Mobile yaitu adanya rasa.²⁴ Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam layanan operasionalnya. Kepuasan nasabah terhadap BSI Mobile ditunjukkan dengan adanya dimensi fitur layanan BSI Mobile yang cukup lengkap. Selain terdapat fitur untuk bertransaksi, terdapat juga fitur layanan ZISWAF Channeling.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan sebuah konsep tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir berguna untuk mempermudah dan memahami permasalahan yang sedang diteliti serta mengarahkan penelitian pada pemecahan masalah yang sedang di hadapi. Maka peneliti membuat sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut:

²⁴Suhatyati, Y. F., Maulina, A. N., & Adji, W. H. (2022). *Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI Dan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah*. 4(6), 1681–1695.

Tabel II**Kerangka Pemikiran**

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan ini dilakukan dengan survey langsung ke objek penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang di amati.¹

Penelitian ini juga bertujuan agar peneliti dapat menggambarkan dengan jelas dan rinci serta berusaha untuk mengungkapkan data terhadap apa yang terjadi dilokasi penelitian yakni ditempat BSI KCP Palu Basuki Rahmat.

Terkait dengan penelitian kualitatif Menurut Denzin & Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.² Sedangkan menurut Imron Arifin mengemukakan bahwa penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bersifat fleksibel, terbuka dan dapat dikondisikan berdasarkan lapangan penelitian.³

Dengan menggunakan tipe deskriptif, penulis berusaha untuk menjelaskan dan menggambarkan data dan informasi yang berhasil dikumpulkan data dan

¹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), 210

²Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, Oktober 2018), 7.

³Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-Ilmu Sosial dan Keagamaan* (Cet, III; Malang: Kalimasada Press, 1996), 40

informasi yang dikumpulkan secara sistematis sehingga dapat diperoleh gambaran yang faktual dan akurat mengenai fenomena yang akan di teliti untuk mencapai tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui minat nasabah untuk berinfa saat bertransaksi di ATM dan BSI Mobile.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat. Penulis memilih bank tersebut sebagai lokasi penelitian dengan alasan karena peneliti telah melakukan observasi awal terlebih dahulu dan mengamati keadaan yang ada pada bank BSI Basuki Rahmat saya mendapatkan bahwa lokasi tersebut memiliki permasalahan sangat relevan dengan topik penelitian. Selain itu saya juga mendapatkan izin dari lokasi tersebut untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan yang ada, dan bank tersebut merupakan salah satu tempat yang menyediakan mesin ATM dan aplikasi Mobile banking yang mampu membantu nasabah untuk melakukan transaksi seperti stor tunai maupun tarik tunai serta setiap nasabah selesai melakukan transaksi melalui via ATM dan BSI Mobile akan muncul di layar mesin ATM dan BSI Mobile fitur infaq. Disamping itu, lokasi penelitian juga mudah dijangkau, sehingga memudahkan penulis untuk melakukan penelitian sesuai dengan kebutuhan rencana penyusunan proposal, dan penulis juga sangat berharap untuk memperoleh nilai tambahan dalam melakukan penelitian ini sebagai langkah awal bentuk pengabdian dan aplikasi selama melakukan studi.

Adapun waktu penelitian yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini, diperkirakan kurang lebih satu bulan, maka penulis akan mempermudah

dalam berbagai hal, termasuk dalam memperoleh data-data yang terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

C. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan jenis penelitian yang peneliti lakukan, untuk memperoleh data yang akurat dan mendalam selama kegiatan penelitian di lapangan dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti sangat di perlukan untuk mengkaji lebih mendalam tentang rumusan masalah yang di bahas.

S. Margono mengemukakan kehadiran peneliti dilokasi penelitian, sebagai berikut:

Manusia sebagai alat (instrument) utama pengumpulan data. Penelitian kualitatif menghendaki penelitian dengan bantuan orang lain sebagai alat utama pengumpulan data. Hal ini dimaksudkan agar lebih mudah mengadakan penyesuaian terhadap kenyataan-kenyataan yang ada dilapangan.⁴

Berdasarkan pernyataan tersebut, kehadiran peneliti dilapangan sangatlah penting, karena dalam penelitian studi kualitatif, data-data penelitian diperoleh dari orang lain (informan). Oleh karena itu, peneliti harus hadir dilokasi penelitian untuk memperoleh data tersebut. Sebelum penelitian ini dilakukan terlebih dahulu penulis meminta izin kepada pimpinan bank, dengan memperlihatkan surat izin penelitian dari kampus Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu yang ditunjukkan kepada karyawan bank. Surat tersebut berisikan permohonan izin bagi penulis untuk mengadakan penelitian pada karyawan bank, dengan demikian

⁴ S. Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Cet. II; Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 36

kehadiran penulis dapat diketahui oleh karya bank mengenai minat nasabah untuk berinfak saat bertransaksi di ATM dan Mobile Banking sehingga memudahkan penulis dalam mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

D. Data dan Sumber Data

Data merupakan keterangan yang dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau masalah. Data harus objektif, komprehensif, representative, *up to date*, dan harus ada hubungan dengan permasalahan yang akan dipecahkan. Sehingga menjadi sumber yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dikategorikan menjadi dua jenis yaitu:

1. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan data yang didapatkan langsung dari objek penelitian yang memerlukan pengelolaan lebih lanjut. Data ini bisa diperoleh dengan cara wawancara atau interview kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan objek penelitian yang dianggap relevan untuk diambil informasi.

Menurut Winarno Surakhmad, “data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama lapangan”.⁵ Sedangkan menurut Husein Umar “data primer merupakan data yang terdapat dari sumber pertama, baik individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”.⁶

⁵Winarno Surakhmad, *Dasar dan Teknik Research, Pengantar Metodologi Ilmiah* (Bandung: Torsito, 2000), 154.

⁶Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tafsir Bisnis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2010), 42.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat dipahami bahwa data primer merupakan data utama penelitian kualitatif yang memberikan informasi kepada peneliti. Kaitannya dengan objek penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil wawancara atau interview langsung. Dengan demikian, sumber data primer terdiri dari: Pimpinan Bank, Karyawan Bank dan terkhususnya kepada *Costumer Service* dan nasabah yang menggunakan kartu ATM dan BSI Mobile.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui literature dan studi pustaka.⁷ Menurut Iskandar, bahwa “data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui pengambilan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi (analisis dokumen) berupa penelaahnya terhadap dokumen pribadi, resmi kelembagaan, referensi-referensi, literatur laporan dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan fokus permasalahan penelitian.”⁸

Dengan demikian, data sekunder merupakan data pendukung kelengkapan data atau informasi hasil penelitian yang berupa catatan atau *print out* rancangan dan hasil kegiatan yang dilaksanakan oleh informan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Mengumpulkan data merupakan langkah penting yang harus dilalui oleh penulis sehingga ia dapat menemukan jawaban atas permasalahan yang

⁷ Helmina Batubara, “Penentuan Harga Pokok Produksi Berdasarkan Metode Full Costing Pada Pembuatan Etalase Kaca Dan Aluminium di UD. Istana Aluminium Manado, Jurnal EMBA 1 No. 3 (2013): 220

⁸ Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Jakarta: Ikapi, 2013), 257.

diangkat dalam penelitian. Hal ini dikarenakan kualitas data ditentukan oleh kualitas alat pengambil data atau alat pengukurnya. Menurut Burhan “data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang dapat diperoleh di lokasi penelitian”.⁹ Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta di bantu dengan panca indra lainnya.¹⁰ Dengan demikian teknik atau metode observasi ini di lakukan untuk mengetahui lebih dekat tentang objek yang di teliti. Pedoman observasi merupakan alat bantu yang digunakan untuk pengumpulan data-data melalui pengamatan dan pendekatan yang sistematis terhadap beberapa hal tentang objek penelitian. Observasi mempunyai peranan yang penting pada pengumpulan data dalam penelitian deskriptif. Hal ini dikarenakan jenis-jenis informasi tertentu dapat diperoleh dengan baik melalui pengamatan langsung oleh peneliti, akan tetapi dalam observasi tidak boleh kita lakukan secara acak-acakan atau tanpa rencana. Sebaliknya dalam mencatat data observasi harus juga didasari pertimbangan-pertimbangan yang kemudian mengadakan suatu penilaian.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa, observasi memiliki kedudukan penting dalam penelitian kualitatif khususnya bagi penulis. Karena

⁹Burhan bungin, *Metode Penelitian Kualitatif : Komunikasi Ekonomi Dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. (Jakarta : Prenada Media, 2005), hlm.90

¹⁰Burhan Bungin, *Metodologi penelitian kuantitatif...*, hal. 135

hasil observasi merupakan tambahan data yang sangat berharga untuk menggali informasi mengenai permasalahan yang diteliti. Informasi tersebut berguna bagi penulis sebagai informasi pembanding dari hasil wawancara, sehingga memiliki fungsi saling menguatkan antara informasi observasi dan informasi wawancara.

Posisi penulis dalam kegiatan observasi yang dilaksanakan adalah sebagai observasi partisipan, artinya posisi penulis adalah sebagai pengamat independent dan terlibat langsung dengan apa yang diobservasi. Adapun teknik observasi yang dilakukan penulis sebagai berikut: *pertama*, penulis terjun langsung ke lokasi penelitian untuk melakukan pengamatan. *Kedua*, penulis mencatat objek pengamatan yang sedang terjadi di lokasi penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan minat nasabah untuk berinfak saat bertransaksi ATM dan BSI Mobile pada Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat.

2. *Interview* atau Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.¹¹ Metode wawancara ini merupakan metode pengumpulan data yang sangat sering dipergunakan dalam penelitian. Metode wawancara sangat sederhana dan lebih mudah mempersiapkan dan melaksanakannya.

Wawancara yang peneliti terapkan adalah jenis pembicaraan dengan pertanyaan yang diajukan itu sudah disiapkan sebelumnya oleh pewawancara dan terwawancara menjawab dengan spontan tanpa dibuat-buat. Pembicaraan dimulai dari hal-hal umum menuju hal-hal yang khusus. Sehingga terwawancara seolah-olah tidak

¹¹Lexy J.moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal.186

menyadari bahwa ia sedang di wawancarai. Dan metode wawancara ini adalah metode pengumpulan data yang berinteraksi langsung dengan responden yaitu petugas *customer service*, pimpinan bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat dan nasabah yang menggunakan ATM dan BSI Mobile.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah lalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan cerita, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.¹² Hasil penelitian akan lebih kredibel atau dapat dipercaya apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Data-data dokumentasi tersebut dapat berupa arsip-arsip yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data tentang sejarah dan memperjelas perkembangan Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat, yaitu meliputi perkembangan Bank seperti tahapan pergantian pimpinan bank, penyusunan struktur bank, serta pengadaan sarana dan prasarana, dalam hal ini peneliti diberi dokumen resmi oleh pihak Bank dalam bentuk file dan berkas-berkas atau arsip-arsip lain yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian.

¹²Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 240.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu menyeleksi data-data yang relevan dengan pembahasan. Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman, menjelaskan bahwa “reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan, sebagaimana yang kita ketahui reduksi data berlangsung terus menerus secara proyek yang berorientasi kualitatif langsung”.¹³ Reduksi data diterapkan pada hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan mereduksi kata-kata yang dianggap penulis tidak signifikan bagi penelitian ini, seperti keadaan lokasi observasi dan dokumentasi yang tidak terkait dengan masalah yang diteliti, gurauan dan basa basi informan dan sejenisnya.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka selanjutnya adalah penyajian data yang dimaknai sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati

¹³Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analysis*, diterjemahkan oleh Tjecep Rohendi Rohili dengan judul Analisis Data Kualitatif: Buku tentang metode-metode baru, (Jakarta: UI Pres, 2005), 15-16.

penyajian data ini, penulis akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.¹⁴ Penyajian data yakni untuk menghindari kesalahan terhadap data-data yang diperoleh dari lapangan penelitian, model-model data yang disajikan dalam bentuk penjelasan atau penilaian kata-kata sehingga data dipahami dengan benar dan jelas.

3. Verifikasi Data

Data yang telah direduksi dan disajikan akan menghasilkan kesimpulan yang merupakan awal yang bersifat sementara. Jika pada pengumpulan data tahap berikutnya tetap di dukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang kredibel, dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan in terpretasi yang menemukan makna data yang telah disajikan.

G. *Pengecekan Keabsahan Data*

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data atau validitas data tidak diuji dengan menggunakan metode statistic, melainkan dengan analisis kritis kualitatif. Adapun pengecekan keabsahan data diterapkan dengan beberapa metode triangulasi, antara lain:

1. Triangulasi dengan sumber, berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan yaitu: (1) membandingkan data hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara

¹⁴*Ibid.*, 16.

pribadi: (3) membandingkan apa yang orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintah; (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

2. Triangulasi dengan metode, terdapat dua strategi, yaitu: (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian, beberapa teknik pengumpulan data dan (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.
3. Triangulasi penyidik, ialah dengan jalan memanfaatkan penelitian atau pengamatan lain untuk pengecekan kembali derajat kepercayaan data, memanfaatkan pengamat lainnya, membantu mengurangi kelencengan dalam pengumpulan data.
4. Triangulasi dengan teori, hal ini dapat diperiksa lagi derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori dan dinamakan penjelasan banding (*rival explanation*). Dalam hal ini, jika analisis telah menguraikan pola, hubungan, dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis, maka penting sekali untuk mencari tema atau penjelasan pembanding atau penyaing. Hal itu dapat dilakukan secara induktif atau secara logika.¹⁵

Di samping penulis gunakan kriteria dan triangulasi untuk pengecekan keabsahan data di atas, juga penulis melakukan pembahasan melalui diskusi

¹⁵Lexy J. *metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), 210

dengan rekan-rekan sejawat. Hal ini digunakan karena merupakan salah satu teknik untuk pengecekan keabsahan data dalam suatu penelitian. Diskusi dengan rekan-rekan sejawat dilakukan untuk mempertahankan agar penulis tetap tegar mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran dari data yang dikumpulkan serta membantu penulis untuk tetap konsisten dan fokus terhadap pokok permasalahan yang di bahas

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. *Gambaran Umum Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat*

Setelah penulis mengadakan penelitian di Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat, Kelurahan Tatura Selatan, Kecamatan Palu Selatan Kota Palu, Sulawesi Tengah, maka dapat di jelaskan beberapa hal berikut:

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi untuk memimpin sektor keuangan syariah. Dukungan pemangku kepentingan yang kuat dan peningkatan pengetahuan publik masalah halal merupakan komponen kunci dalam pertumbuhan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk Bank Syariah dalam hal ini. Dalam ekosistem bisnis halal, bank syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator dalam semua operasi ekonomi.

Kehadiran sektor perbankan syariah di Indonesia telah tumbuh dan berkembang secara signifikan selama tiga dekade terakhir. Tren positif dapat dilihat dari tahun ke tahun dalam pengembangan jaringan, peningkatan layanan, dan inovasi produk. Kenyataannya, keinginan untuk bergerak cepat terlihat dari banyaknya bank syariah yang melakukan kegiatan usaha. Bank syariah yang melakukan kegiatan korporasi tidak dikecualikan. Bank syariah yang dimiliki oleh bank BUMN, yakni Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah, tidak dikecualikan dari aturan ini.

Pada tanggal 1 Februari 2021 yang jatuh pada hari jum'at 19 Jumadil Akhir 1442 H, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah melebur menjadi satu organisasi yang kemudian dikenal dengan nama Bank Syariah Indonesia (BSI). Ketiga Bank ini akan menggabungkan kekuatan mereka melalui merger ini untuk memberikan layanan yang lebih komprehensif, klien yang lebih besar, dan basis permodalan yang lebih kuat.

Bank Syariah Indonesia di dorong untuk bersaing di skala dunia berkat sinergi dengan induk perusahaan (Mandiri, BNI, dan BRI) dan dukungan pemerintah melalui kementerian BUMN. Dalam upaya membangun bank syariah yang dapat dibanggakan masyarakat, ketiga bank syariah tersebut melakukan merger. Langkah ini diharapkan dapat *merevitalisasi* pertumbuhan ekonomi nasional dan memajukan kesejahteraan masyarakat. Kemunculan Bank Syariah Indonesia juga mencerminkan wajah perbankan syariah yang kontemporer, menyeluruh, dan bermanfaat di Indonesia (Rahmatan Lil'Aalamin).¹

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia memiliki tujuan sebagai berikut.

a. Visi

Menjadi Bank Syariah dunia teratas berdasarkan kapasitas pasar dalam 5 tahun adalah tujuan dari 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 aset (500+T) dan nilai buku 50T 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 memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Struktur Organisasi Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat

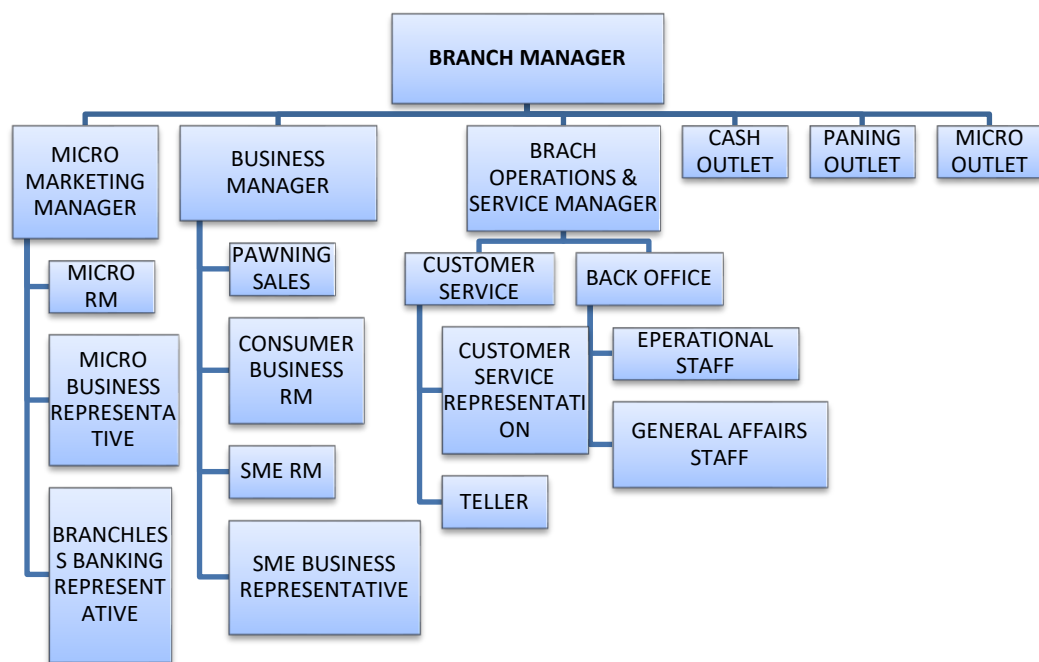
Setiap Organisasi tentu mempunyai penataan struktur dengan baik, karena keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai hasil dari tujuan yang telah direncanakan tergantung dari penataan strukturnya. Oleh sebab itu, setiap organisasi harus mempunyaui struktur dengan baik. Adapun struktur organisasi

¹Dokumen Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat, Kelurahan Tatura Selatan, Kecamatan Palu Selatan, Kota Palu, Sulawesi Tengah

Bank BSI KCP Palu basuki rahmat, kelurahan palu Selatan, Kecamatan Palu selatan, Kota Palu, Sulawesi Tengah:

Tabel III

Struktur Organisasi Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat



Sumber Data : Kantor Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat, Kelurahan Tatura Selatan, Kecamatan Palu Selatan, Kota Palu, Sulawesi Tengah 2024.

4. Alur pengumpulan dana infaq melalui Atm dan *Bsi Mobile*

Pelaksanaan sistem kerja pada sarana infaq mesin ATM dan *BSI Mobile* pengelolaanya tidak dilakukan oleh setiap Bank yang mempunyai fasilitas mesin untuk bertransaksi. BSI bertanggung jawab bertugas sebagai pemeliharaan dan pengisian uang di ATM jika telah habis. Untuk pengelolaan sarana infaq pada

mesin ATM dan BSI Mobile dilakukan langsung oleh kantor pusat yang berada di Jakarta. Pada mesin ATM di BSI dan *BSI Mobile* untuk dana *ZIS* langsung *terrecord* di sistem dan yang mengelola keuangannya itu tetap kantor pusat.

Sistem kerjanya ketika dana sudah terkumpul setiap bulan metode penghitungannya akan langsung ter record di sistem pusat sehingga dana yang terkumpul akan diakumulasikan di Bank Syariah Indonesia pusat dan selanjutnya dana infaq tersebut dapat di kelolah sesuai dengan sistem kerja bank. Dana infaq yang telah terkumpul melalui mesin ATM dan BSI Mobile yang ada di Indonesia selanjutnya akan di kelola oleh BSI Maslahat yang bekerjasama dengan Bank Syariah Indonesia. Penjelasan tersebut didukung dengan hasil wawancara oleh Bapak Irawan selaku karyawan di BSI KCP Palu Basuki Rahmat sebagai berikut :

“Kita punya BSI Maslahat yang kantornya di Jakarta pusat, semua penyaluran infaq yang masuk melalui ATM dan BSI Mobile bisa dilihat disitus resmi BSI atau media sosial di instagram BSi Maslahat pengelolaanya dari kantor pusat semua. Jadi untuk pengelolaan kita bekerjasama dengan BSI Maslahat dan Baznas.”²

BSI Maslahat adalah transformasi nama baru dari yayasan BSM umat yang merupakan Lembaga Amil Zakat Nasional yang ditunjukan oleh pemerintah melalui SK Menteri Agama RI No 1010/2021 yang selanjutnya disebut laz BSM umat. Bsi Maslahat adalah program yang di selenggarakan oleh Bank BSI yang bertujuan untuk menghimpun dana infaq dari para nasabahnya untuk kemudian disalurkan kepada yang berhak sesuai dengan prinsip syariah.

5. Fitur infaq di Atm dan *Bsi Mobile*

²Pak Irawan, *Consumer Sales Executive*, "wawancara" tanggal 23 november 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat.

Fitur infaq di Atm dan Bsi Mobile pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dikembangkan untuk memudahkan nasabah dalam berdonasi. Dengan semakin berkembangnya teknologi, perbankan syariah juga berusaha untuk memberikan layanan yang lebih mudah dan efisien, termasuk dalam fitur layanan infaq Bsi. Inisiatif ini bertujuan untuk mendorong budaya berbagai dan membantu sesama dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Fitur infaq di Atm dan Bsi Mobile dirancang untuk muncul dalam kondisi tertentu, yang berkaitan dengan jenis transaksi yang akan muncul pada setiap akhir transaksi yang dilakukan kecuali pada pengecekan saldo pada Atm dan Bsi Mobile tidak akan muncul fitur infaq tersebut.

Berikut kondisi munculnya fitur infaq pada Atm dan Bsi Mobile yaitu pada saat melakukan tarik tunai, saat melakukan transfer dana baik itu antara rekening Bsi ke rekening Bank lain, dan saat melakukan aktivitas keuangan lainnya seperti pembelian pulsa, listrik, atau pembayaran e-commerce atau top-up dompet digital. Pada Atm dan Bsi Mobile memberikan kesempatan kepada nasabah untuk berinfaq secara mudah dan cepat, dengan memanfaatkan momen setelah mereka melakukan transaksi keuangan. Fitur ini juga menunjukkan komitmen Bsi untuk mendukung kegiatan amal nasabah dengan menyediakan opsi infaq yang mudah di akses.

Fitur infaq pada Bsi memberikan kesempatan kepada nasabah dalam menentukan jumlah infaq yang ingin mereka salurkan, nominal infaq yang dapat disalurkan biasanya mulai dari nominal yang rendah hingga nominal yang lebih tinggi, sesuai dengan kemampuan dan keinginan nasabah itu sendiri. Pada Atm

dan Bsi Mobile nominal yang nasabah bisa tentukan mulai dari, Rp.1.000, Rp.10.000, Rp. 20.000, Rp. 50.000, dan seterusnya. Pilihan ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk langsung memilih nominal yang ingin mereka infaqkan pada Atm dan Bsi Mobile.

Gambar 4.2

Fitur infaq pada mesin ATM dan BSI MOBIL



Fitur Infaq ATM BSI



Fitur infaq BSI Mobile

B. Minat nasabah untuk berinfaq saat bertransaksi di ATM (*Automatic Teller Mechine*) dan BSI MOBILE pada BSI KCP PALU BASUKI RAHMAT.

Minat nasabah untuk berinfaq berkaitan dengan sikap dari pengguna. minat merupakan kesadaran dari diri seseorang terhadap objek, orang, masalah, atau situasi yang memiliki ketertarikan dengan dirinya, artinya minat harus di lihat sebagai suatu kesadaran. Oleh karena itu minat adalah suatu aspek psikologi seseorang untuk menaruh perhatian yang tinggi pada kegiatan tertentu dan mendorongnya untuk melakukan sesuatu. Untuk itu minat menjadi suatu penyebab terjadinya suatu kegiatan dan hasil yang nantinya akan di peroleh.³

Minat nasabah untuk berinfaq saat bertransaksi di ATM dan BSI Mobile (aplikasi mobile banking Bank Syariah Indonesia) adalah sebuah mekanisme yang disediakan oleh bank untuk memfasilitasi nasabah dalam menyalurkan sebagian hartanya untuk kepentingan sosial dan keagamaan. Minat ini muncul dari keinginan nasabah untuk menjalankan kewajiban dan sunnah dalam agama Islam, seperti bersedekah, berzakat, atau berinfaq.

Mekanisme ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk menyalurkan infaq atau sedekah secara langsung melalui transaksi perbankan mereka. Saat melakukan transaksi di ATM atau BSI Mobile, nasabah akan diberikan pilihan untuk menambahkan jumlah infaq yang diinginkan. Jumlah infaq tersebut kemudian akan diambil dari rekening nasabah dan disalurkan kepada pihak atau

³Restu Guriting dan Panggalih Zaki Baridwan, “*Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior*”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa

lembaga yang ditunjuk oleh bank.⁴ Berikut ini pembahasan mengenai minat nasabah untuk berinfaq saat bertransaksi di atm dan bsi mobile, berdasarkan indikator yaitu:

1. Perhatian (Attention)

pada tahap ini merupakan tahap awal dalam menilai suatu produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan calon pelanggan, selain itu calon pelanggan juga mempelajari produk atau jasa yang ditawarkan. Indikator ini mengukur sejauh mana nasabah menyadari dan memperhatikan fitur infaq di Atm dan Bsi Mobile.

Dalam hasil wawancara penulis, Putri Novita selaku *Customer Service* (CS) memberikan pernyataan terkait perhatian untuk bagaimana pihak bank memberitahukan kepada nasabah bahwa di atm dan bsi mobile setelah melakukan transaksi akan muncul layanan fitur infaq, yaitu:

“Nasabah setiap melakukan pembukaan rekening atau mengaktifkan Bsi Mobile itu kita jelaskan apa saja menu-menu yang ada dalam Bsi dan selalu menginformasikan kepada nasabah dengan cara yang jelas dan mudah dipahami seperti memberitahukan bahwa di setiap akhir transaksi pada mesin Atm dan Bsi mobile akan muncul pertanyaan apakah anda ingin berinfaq atau tidak, saya yakin bahwa nasabah akan mendapatkan informasi yang mereka perlukan tentang fitur infa di Atm dan Bsi Mobile, sehingga mereka dapat memanfaatkannya dengan mudah dan nyaman”.⁵

Kemudian Pak Azwar Hamzah selaku pimpinan cabang Bank BSI Basuki Rahmat juga memberikan pernyataan terkait perhatian tentang informasi setelah melakukan transaksi akan muncul fitur infaq, yaitu :

⁴Ramdhani, M. A., & Krisnadi, T. (2021). *Mina t Berinfaq Melalui Aplikasi Mobile Banking BSI Mobile Pada Nasabah BSI KCP Ciputat*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 7(1), 62-75.

⁵Putri Novita, Costumer Service, “Wawancara” Tanggal 24 November 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

“prosedur dengan melakukan edukasi kepada nasabah Bsi, nasabah Bsi dari pembukaan rekening sudah dijelaskan terkait infaq dilayanan fitur Bsi Mobile dan Atm, tujuan infaq untuk kemaslahatan umat. Jadi untuk transaksi seperti transfer untuk infaq sendiri yang difitur itu setelah transaksi seperti transfer itu langsung terpotong ke rekening baznas lebih tepatnya Bsi Maslahat semuanya di kumpulkan disitu kemudian setiap tahunnya disalurkan kepada yang membutuhkan, tidak ada keuntungan Bank yang di ambil dari situ jadi murni untuk infaq itu sendiri.”⁶

Beliau juga menambahkan pernyataan mengenai fitur infaq akan muncul setelah melakukan transaksi baik itu di ATM maupun BSI Mobile, sedangkan pada bank-bank lain tidak menerapkan fitur infaq, yaitu:

“Dalam hal ini Bank Syariah menerapkan selain tugas berupa masalah keuangan terdapat fungsi lain yaitu berupa kegiatan sosial. Kegiatan sosial yang dilakukan Bank Syariah berupa zakat.infaq, dan sedekah (ZIS), BSI juga memiliki misi yang kuat untuk mendukung nilai-nilai islam ke dalam layanan perbankan sehari-hari, termasuk pentingnya sedekah dan infaq. Infaq adalah salah satu bentuk ibadah yang di anjurkan dalam islam, dan kami percaya bahwa dengan memfalisasi infaq secara langsung setelah transaksi, kami dapat lebih ektif dalam menjalankan misi sosial kami dan memberikan kemudahan bagi nasabah untuk berkontribusi pada kegiatan amal tanpa perlu repot melakukan infaq. kalau untuk bank-bank lain mungkin tidak di munculkan fitur itu atau bank-bank lain mungkin memiliki fokus dan strategi yang berbeda dalam menjalankan program sosial mereka.”⁷

Berdasarkan pernyataan kedua informan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat sudah memberikan informasi kepada nasabah bahwa di ATM dan BSI Mobile setelah melakukan transaksi akan muncul fitur infaq yang dapat digunakan oleh nasabah dengan lebih mudah dan aman, upaya yang dilakukan oleh pihak bank untuk menarik perhatian nasabah terhadap fitur infaq sangat berpengaruh dalam meningkatkan

⁶Azwar Hamzah, Pimpinan cabang Bank BSI Basuki Rahmat , ”wawancara”*tanggal 23 november 2023*, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

⁷Azwar Hamzah, Pimpinan cabang Bank BSI Basuki Rahmat , ”wawancara”*tanggal 23 november 2023*, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

minat mereka untuk berinfaq. Perhatian memiliki peran yang sangat penting dalam menarik minat nasabah terhadap fitur infaq di ATM dan Bsi Mobile.

Salah satu nasabah Ibu Uma yang penulis wawancarai juga memberikan pernyataan mengenai bagaimana ia mengetahui informasi adanya fitur infaq di ATM dan Bsi Mobile, yaitu :

“Saya mengetahui tentang fitur ini melalui beberapa sumber yang ada, salah satunya informasi yang di sampaikan oleh *customer service* saat saya mengunjungi cabang BSI untuk melakukan pengaduan ketika terjadi kesalahan seperti lupa pin dalam lain-lain. Selain itu, saya juga sering memperhatikan ketika setelah melakukan transaksi baik itu di Atm maupun Bsi Mobile pasti akan muncul fitur tersebut, fitur ini sebagai kepedulian pihak Bank untuk mendorong partisipasi nasabah dalam berinfaq.”

Beliau juga menambahkan pernyataan mengenai seberapa sering menggunakan fitur infaq yang ada di BSI serta pengalaman layanan yang diberikan bank Bsi, yaitu :

“Ya, saya sering menggunakan fitur infaq yang disediakan oleh Bsi di Atm dan Bsi Mobile. Setiap kali saya melakukan transaksi, saya melihat opsi untuk berinfaq dan saya biasanya memanfaatkan fitur itu untuk berdonasi. Pengalaman saya dengan adanya fitur infaq ini sangat positif, mudah digunakan dan sangat nyaman karena tersedia langsung setelah saya melakukan transaksi.”⁸

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, sebagian nasabah telah menyadari adanya fitur infaq di Atm dan Bsi Mobile. Mereka juga menjelaskan bahwa kesadaran mereka tentang fitur infaq berasal dari pihak Bank itu sendiri yang sering memberikan informasi ketika ada fitur atau layanan yang baru pada Bank Bsi itu sendiri. Perhatian konsumen terhadap layar Atm dan Bsi Mobile memainkan peran penting dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi

⁸ Uma, Nasabah Bank BSI Basuki Rahmat , ”wawancara” tanggal 6 Desember 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat.

dalam berinfaq. Pada saat belum keluar kartu Atm atau transaksinya belum selesai pasti nasabah akan memperhatikan dengan seksama pada layar Atm atau layar Hp pada Aplikasi Bsi Mobile, jadi mereka akan tetap memperhatikan dengan seksama layanan fitur infaq yang disediakan oleh bank Bsi yang muncul di akhir setiap kali melakukan transaksi. Informasi yang di tampilkan secara strategis di layar Atm dan aplikasi Bsi Mobile mendorong nasabah memutuskan untuk berdonasi secara lebih sering dan konsisten, kemudahan akses dan penggunaan teknologi juga memberikan kontribusi besar dalam memfasilitasi proses infaq.

Untuk menarik minat perhatian berinfaq bank Bsi membuat akun media sosial untuk memberikan informasi seputara dana infaq. Usaha dalam menarik perhatian yang dilakukan dengan menggunakan akun sosial media seperti instagram, sehingga nasabah dapat mengenali dan mencari informasi dengan detail tentang dana infaq yang sudah di kumpulkan pada Atm dan Bsi Mobile. Sebagaimana yang di ungkapkan dalam hasil wawancara penulis, Putri Novita selaku *Customer service* (CS) memberikan pernyataan mengenai dana infaq yang sudah dikumpulkan dilaporkan kepada para nasabah Bsi, yaitu :

“iya kami memberitahukan dana infaq yang sudah terkumpul dari Atm dan Bsi Mobile itu semua di satukan dananya untuk informasi penyaluran dananya itu di kemanakan semua bisa dilihat di instagram Bsi Maslahat karna disitu semua informasi yang jelasnya. Apabila nasabah dan masyarakat banyak yang menggunakan fitur infaq melalui bsi, dan kita juga bisa membantu orang yang meminta bantuan seperti ada bencana yang terjadi, dengan kita ajukan proposalnya ke pusat dan lain-lainnya”.⁹

⁹Putri Novita, , *Customer service* "wawancara" Tanggal 6 Desember 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

Pimpinan cabang Bank BSI Basuki Rahmat Pak Azwar Hamzah yang penulis wawancarai juga memberikan pernyataan yang sama mengenai dana infaq tersebut, yaitu:

“untuk itu pihak bank secara rutin memperbarui informasi mengenai dana infaq yang telah dikumpulkan melalui platform media sosial seperti instagram Bsi Maslahat. Nasabah dapat melihat laporan dan perkembangan dana infaq yang digunakan untuk berbagai kegiatan amal dan sosial. Ini memberikan rasa percaya dan kepuasan karena nasabah dapat memantau langsung dampak infaq yang mereka berikan”.¹⁰

Berdasarkan pernyataan kedua informan diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Bank BSI telah memberikan transparansi terhadap dan infaq yang sudah terkumpul baik itu dari Atm dan Bsi Mobile kepada nasabah. Tapi masih banyak juga nasabah yang kurang tau bahwa Bsi memiliki platform media sosial seperti instagram Bsi Maslahat yang bisa mereka lihat tentang perkembangan dana infaq yang mereka sudah kumpulkan di salurkan kemana saja. Meskipun pihak Bank telah menginformasikan bahwa dana infaq yang sudah dikumpulkan dapat dilihat dilihat melalui akun instagram Bsi Maslahat, masih ada nasabah yang tidak mengetahui informasi. Kurangnya kesadaran dan pemahaman pada nasabah tersebut Sebagaimana yang diungkapkan oleh pak Sair salah satu nasabah yang penulis wawancarai memberikan pernyataan mengenai apakah pernah menggunakan layanan fitur infaq di Atm dan Bsi, yaitu :

“saya tidak pernah menggunakan fitur infaq yang ada di Bank Bsi, karna saya tidak tau dimana dana tersebut di salurkan”

¹⁰Azwar Hamzah, Pimpinan cabang Bank BSI Basuki Rahmat , "wawancara" tanggal 6 Desember 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

Kemudian nasabah yang penulis wawancarai juga memberikan pernyataan mengenai apakah pernah menggunakan layanan fitur infaq di Atm dan Bsi, yaitu:

“saya tidak menggunakan infaq pada atm dan bsi mobile, karna saya tidak tau bahwa bank Bsi menyediakan layanan untuk berinfaq, saya kurang perhatikan juga kalau setiap akhir transaksi itu akan muncul fitur tersebut soalnya saya tidak baca informasi menunya kalau uang saya sudah keluar dari mesin Atm itu saya langsung tekan skip saja”.¹¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa meskipun fitur infaq di BSI sudah cukup di perhatikan oleh nasabah, masih ada beberapa faktor yang menyebabkan mereka tidak selalu menggunakannya. nasabah tidak melakukan infaq karna kurangnya informasi dan pemahaman yang mereka dapatkan dari pihak bank tentang adanya layanan baru yang ada Atm dan Bsi Mobile. Kurangnya pengetahuan nasabah tentang akun instagram yang sudah disediakan oleh Bank Bsi, beberapa nasabah mungkin tidak aktif menggunakan media sosial atau bahkan tidak memiliki akun instagram, sehingga mereka tidak mengetahui informasi yang disebarkan melalui platform tersebut. Meskipun pihak telah menginformasikan bahwa dana infaq yang sudah dikumpulkan dapat dilihat melalui akun instagram Bsi Maslahat, masih ada nasabah yang tidak mengetahui informasi tersebut. Untuk meningkatkan penggunaan fitur infaq, bank perlu memberikan edukasi lebih lanjut, menampilkan dampak nyata dari infaq, dan memperhatikan strategi lain yang lebih personal untuk menarik perhatian nasabah. Pimpinan cabang Bank BSI Basuki Rahmat Pak Azwar Hamzah juga memberikan pernyataan mengenai strategi yang dilakukan untuk menarik nasabah dalam berinfaq, yaitu:

¹¹Rian, Nasabah, “Wawancara” Tanggal 4 Desember 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

“Kami menggunakan beberapa strategi, seperti menampilkan notifikasi infaq setelah setiap transaksi di ATM dan BSI Mobile, memberikan informasi melalui banner promosi di layar ATM dan BSI Mobile bahwa Bank BSI menyediakan adah untuk berinfaq. Kami juga memastikan bahwa fitur infaq ini menarik secara visual dan tidak terlalu rumit, sehingga nasabah lebih mudah tertarik dan menggunakan fitur infaq di Bank BSI.”¹²

Salah satu karyawan Bank Bsi KCP Palu Basuki Rahmat juga memberikan pernyataan mengenai strategi yang dilakukan untuk menarik nasabah dalam berinfaq, yaitu:

“Bahwa kami memang tidak memiliki strategi khusus yang ditargetkan semata-mata untuk menarik nasabah berinfaq. Namun, kami menyediakan fitur infaq sebagai bagian dari komitmen kami untuk memudahkan nasabah dalam melaksanakan amal dan tanggung jawab sosial mereka, fitur infaq itu sendiri akan muncul disetiap akhir transaksi baik itu dari Atm maupun Bsi Mobile. Ya walaupun kami tidak memiliki strategi khusus dengan fitur infaq tersebut kami tetap menyampaikan kepada nasabah kami bahwa Bank Bsi menyediakan wadah untuk nasabah melakukan infaq yang akan muncul di setiap akhir transaksi”.¹³

Customer service di Bank Bsi KCP Palu Basuki Rahmat juga memberikan tanggapannya mengenai strategi yang diterapkan, yaitu:

“Nasabah di Atm dan Bsi Mobile saat melakukan transaksi misalnya tarik tunai, atau transfer kemudian setelah melakukan transaksi tersebut di akhir transaksi pasti akan muncul menu untuk berinfaq, untuk itu tergantung dari nasabahnya sendiri apakah ingin berinfaq atau tidak, dan biasanya ada nasabah yang tidak ingin berinfaq tetapi salah tekan berinfaq, kalau misalnya nasabah itu keberatan terus dia melapor ke bank maka pihak bank akan kembalikan uangnya. Tetapi sejauh ini belum ada kejadian nasabah datang melapor terkait infaq yang salah di tekan tersebut. jadi berinfaq itu sesuai keinginan dan keikhlasan dari nasabah saja, tidak ada strategi khusus yang digunakan oleh Bank Bsi untuk mengajak nasabah untuk berinfaq kami hanya memberikan wadah yang lebih mudah untuk nasabah kami.”¹⁴

¹² Azwar Hamzah, Pimpinan cabang Bank BSI Basuki Rahmat, “wawancara” tanggal 23 november 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

¹³ Pak irawan, karyawan bank BSI, “wawancara” tanggal 23 november 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

¹⁴ Putri Novita, Costumer Service, “Wawancara” Tanggal 24 November 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

Berdasarkan pernyataan ketiga informan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa perhatian nasabah terhadap fitur infaq di ATM dan BSI Mobile sangat penting dalam mendorong partisipasi mereka. Bank BSI memahami hal ini dan menerapkan strategi untuk menarik perhatian nasabah, seperti notifikasi otomatis dan promosi visual. Bank BSI sudah melakukan kebijakan dan inisiatif untuk menarik nasabah yaitu dengan sering menyampaikan informasi kepada nasabah bahwa pihak Bank BSI telah menyediakan layanan fitur berinfaq untuk nasabah dalam mendukung dan memfasilitasi kegiatan amal.

Salah satu nasabah Ibu Siti yang penulis wawancarai memberikan pernyataan mengenai apa yang pertama kali menarik perhatian anda tentang fitur infaq di ATM dan BSI Mobile, yaitu:

“Yang pertama kali menarik perhatian saya adalah adanya pilihan infaq setiap kali saya melakukan transaksi di ATM dan BSI Mobile. Fitur ini muncul secara otomatis dilayar setelah melakukan transaksi, dan menurut saya ini sangat bagus karena menjadi pengingat untuk berinfaq.”¹⁵

Salah satu nasabah Pak Hadi yang penulis wawancarai memberikan pernyataan mengenai apa yang pertama kali menarik perhatian anda tentang fitur infaq di ATM dan BSI Mobile, yaitu:

“Saya memperhatikan opsi ini pertama kali saat menarik uang di ATM BSI. Ada opsi untuk langsung berinfaq setelah transaksi selesai. Hal ini sangat menarik perhatian saya karena biasanya fitur ini jarang ada di bank lain.”¹⁶

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, sebagian nasabah mulai memperhatikan fitur infaq di ATM dan BSI Mobile karena munculnya yang

¹⁵Siti, Nasabah, “Wawancara” Tanggal 24 November 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

¹⁶Hadi, Nasabah, “Wawancara” Tanggal 24 November 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

otomatis dan tampilan fitur infaq akan muncul setelah transaksi. Faktor utama yang menarik perhatian adalah kemudahan dan kepraktisan fitur tersebut. Perhatian nasabah sangat penting karna menjadi langkah pertama dalam mendorong untuk memanfaatkan fitur infaq yang di tawarkan oleh Bank BSI, perhatian adalah komponen penting dalam proses pengambilan keputusan karna tanpa adanya perhatian, dan informasi mungkin tidak akan di proses lebih lanjut oleh individu.

2. Tertarik (*Interest*)

Dalam hal ini calon pelanggan mulai tertarik untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan, setelah mendapatkan informasi yang lebih terperinci mengenai produk atau jasa yang ditawarkan. Indikator ketertarikan mengukur sejauh mana nasabah menunjukkan minat atau ketertarikan lebih mendalam terhadap fitur infaq di Atm dan Bsi Mobile. Untuk mengukur minat nasabah dalam berinfaq saat bertransaksi di Atm dan Bsi Mobile, dapat menggunakan faktor-faktor berikut ini:

a. Kemudahan berinfaq

Kemudahan dalam proses berinfaq yang disediakan oleh bank Bsi sangat mudah di akses, layana untuk berinfaq akan muncul setiap nasabah akan bertransaksi baik itu dari Atm maupun Bsi Mobile. Proses yang mudah dan praktis akan membuat nasabah ingin menggunakan fitur infaq yang disediakan oleh bank Bsi. Sebagaimana yang penulis wawancarai memberikan pernyataan mengenai pernah menggunakan infaq di Atm dan Bsi Mobile yang mempunya alasan tersendiri, yaitu:

“iya saya pernah menggunakan layanan fitur infaq baik itu dari Atm dan Bsi Mobile. Alasanya yaitu karna lebih mudah dilakukan dan saya bisa berinfaq kapan saja dan dimana saja karna fitur infaq infaq tersedia juga di aplikasi Bsi Mobile, saya tau bahwa Bsi memiliki fitur layanan infaq karna mendapatkan informasi dari petugas-petugas Bank tersebut.”¹⁷ (wawancara: Ibu Uma)

“saya pernah berinfaq, tapi saya berinfaqnya melalui aplikasi Bsi Mobile karna saya sering menggunakan aplikasi itu untuk melakukan transaksi seperti Transfer, pembelian pulsa dan lain-lain. Alasanya yaitu karna sesuai dengan syariat islam dan diberikan kepada yang membutuhkan, dikit-dikit untuk membantu masyarakat yang kesusahan.”¹⁸ (wawancara ibu nindy)

Kemudia nasabah Ibu Isra yang penulis wawancarai juga memberikan pernyataan yang sama, yaitu :

“Kalau saya tergantung ada niat untuk berinfaq saja, tapi saya tau bahwa di Atm dan Bsi Mobile setelah melakukan transaksi pasti akan muncul pertanyaan ‘apakah anda ingin berinfaq’ ini juga tergantung dari kita sih sebenarnya kalau tidak mau berinfaq bisa di skip, tidak ada paksaan dari bank juga bahwa nasabah bank Bsi wajib berinfaq, itu tergantung dari kitanya. Pihak bank hanya menyediakan layanan itu saja agar nasabahnya lebih gampang melakukan infaq”.¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah Bsi pernah menggunakan layanan tersebut untuk berinfaq dikarenakan lebih mudah dan aman. Nasabah Bsi merasa bahwa fitur infaq ini memudahkan nasabah dan mau bersedekah dengan mudah, mereka tertarik dan puas dengan layanan yang diberikan pihak bank. Kemudahan akses dan penggunaan adalah salah satu indikator ketertarikan dalam perilaku konsumen, yang menyatakan kemudahan pengguna dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan tertentu.

b. Nominal infaq

¹⁷Uma, Nasabah, “Wawancara” Tanggal 4 Desember 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

¹⁸Nindy, Nasabah, “Wawancara” Tanggal 4 Desember 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

¹⁹Isra, Nasabah, “Wawancara” Tanggal 4 Desember 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

Nasabah lebih tertarik untuk berinfaq jika nominal yang di sediakan oleh bank atau lembaga keuangan relatif kecil. Nominal infaq yang sangat kecil membuat infaq menjadi lebih terjangkau dan memudahkan nasabah untuk berdonasi sesuai kemampuan mereka, sehingga lebih banyak orang merasa mampu untuk berkontribusi dalam infaq yang disediakan oleh Pihak Bank Bsi yang terdapat dalam Atm dan Bsi Mobile. Sebagaimana yang penulis wawancara salah satu nasabah ibu Uma memberikan pernyataan apa yang membuat anda tertarik untuk berinfaq di Atm dan Bsi Mobile:

“saya tertarik berinfaq di Bank Bsi karena nominal yang disediakan pada layanan infaq yang akan muncul ketika melakukan transaksi ini sangat kecil atau sangat rendah, saya bisa berinfaq tanpa berpikir panjang karna nominalnya ini tadi, meskipun dengan nominal yang kecil saya merasa sudah berkontribusi dan tidak merasa terbebani untuk melakukan infaq baik dari Atm dan Bsi Mobile.”²⁰

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa lebih tertarik untuk berinfaq dengan nominal yang disesuaikan dengan kemampuan mereka. Nominal yang ditawarkan dalam fitur infaq di bsi sangat rendah, hal ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk berpartisipasi dalam kegiatan bersedekah. Ketersediaan opsi nominal yang terjangkau membuat nasabah menjadi lebih mudah berinfaq tanpa merasa terbebani atau sesuai kemampuan dikarenakan nominal yang cukup rendah.

c. Religius

Faktor religius merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah berinfaq. Bagi sebagian besar nasabah, faktor religius atau nilai-

²⁰Uma, Nasabah, “Wawancara” Tanggal 4 Desember 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

nilai agama menjadi motivasi utama dalam berinfaq. Nasabah yang memahami nilai-nilai agama ini lebih termotivasi untuk berinfaq sebagai bentuk partisipasi mereka membantu yang membutuhkan. Sebagaimana yang penulis wawancarai nasabah ibu Nindy terkait pernyataan apakah anda merasa program infaq di Bsi sudah sesuai dengan nilai-nilai religius.

“iya, saya merasa program infaq yang disediakan oleh bank Bsi sudah sesuai dengan nilai-nilai agama, karna dengan adanya fitur infaq ini sangat memudahkan saya untuk berinfaq, yang sangat penting karna sesuai ajaran agama islam untuk berbagi rezeki tanpa memandang besar kecilnya nominal. Ini membuat saya termotivasi untuk berinfaq di Atm dan Bsi Mobile.”²¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah sangat termotivasi untuk berinfaq karna sesuai dengan ajaran agama islam, serta kemudahan akses dan nominal yang disediakan oleh bank Bsi sangat rendah sehingga membuat nasabah tertarik untuk melakukan infaq tanpa membuat nasabah merasa terbebani dengan nominal yang sudah disediakan tersebut.

Ketiga faktor diatas menunjukkan bahwa nasabah memiliki ketertarikan untuk berinfaq dan ingin berinfaq dengan mudah, sesuai dengan kemampuan dan keikhlasan mereka, serta untuk tujuan yang bermanfaat. Indikator tertarik ini dapat menjadi alat yang berharga bagi nasabah maupun pihak bank untuk meningkatkan partisipasi nasabah dalam berinfaq baik dari Atm dan Bsi Mobile.

3. Tindakan (*Action*)

pada tahap ini calon pelanggan (konsumen) telah mempunyai kemantapan yang tinggi untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

²¹Nindy, Nasabah, “Wawancara” Tanggal 4 Desember 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

Indikator tindakan ini mengukur sejauh mana nasabah akhirnya mengambil tindakan untuk berinfaq melalui Atm dan Bsi Mobile.

Pada pernyataan ini penulis mendapatkan beberapa nasabah yang memilih berinfaq di Bsi dan Masjid, yaitu:

“saya lebih memilih berinfaq di masjid atau kotak amal saja karna rasanya lebih mudah dan transparan disumbangkan kemana saja dibandingkan dengan berinfaq di Bank Bsi.” (wawancara pak sair)²²

“Saya berinfaq di atm dan Bsi Mobile karna merasa lebih nyaman dan aman serta bisa melakukannya kapan saja dan dimana saja. Ini sangat praktis bagi saya yang memiliki jadwal sibuk serta pasti ada struktur yang mengelola dana infaq jadi pasti lebih terarah dananya kemana saja dan nominal yang ditawarkan sangat rendah sesuai dengan kemampuan”. (wawancara: ibu Uma)²³

Kemudian nasabah yang penulis wawancarai juga memberikan pernyataan yang sama, yaitu :

“kalau saya berinfaq dimana saja baik itu di Bsi atau di masjid, karna saya percaya bahwa dana yang sudah terkumpul akan disalurkan kepada orang yang membutuhkan dan juga pasti masing-masing itu orang yang mengelola dananya. Pilihan nominal yang ditawarkan Bank Bsi sangat rendah sehingga memudahkan saya untuk mengambil tindakan berinfaq pada itur infaq di Bsi”.

Berdasarkan pernyataan ketiga informan diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah memilih berinfaq di atm dan bsi mobile dengan alasan fitur infaq muncul setiap transaksi, sesuai dengan syariat islam, serta pengelolaan dana infaq itu terstruktur dan mereka akan melakukan infaq terus-menerus karena kemudahan yang diberikan oleh bank serta nominal yang di tawarkan bank BSi sangan rendah sehingga banyak nasabah yang meresa tidak terbebani. Selain itu ada juga nasabah

²²Sair, Nasabah, “Wawancara” Tanggal 4 Desember 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

²³Uma, Nasabah, “Wawancara” Tanggal 4 Desember 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

yang memilih berinfaq di masjid dibandingkan di Bsi dengan alasan sudah terbiasa berinfaq di masjid dan mereka yang tidak berinfaq ini kurang informasi atau tidak mengetahui fitur infaq yang disediakan Bank Bsi. Minat yang kuat untuk bersedekah dan kemudahan nominal yang cukup rendah, secara bersama-sama mendorong nasabah untuk terus melakukan tindakan berinfaq di Bsi, mereka merasa lebih mudah untuk memberikan sumbangan secara rutin tanpa merasa terbebani secara finansial. Tindakan infaq ini melibatkan nasabah yang memanfaatkan fasilitas digital seperti Atm dan Bsi Mobile untuk menyalurkan donasi mereka secara mudah dan aman.

Customer service di Bank Bsi KCP Palu Basuki Rahmat memberikan tanggapannya mengenai nasabah yang memilih berinfaq di bsi dan masjid yang diterapkan, yaitu :

“nasabah memilih berinfaq di Atm dan Bsi Mobile karena kemudahan akses. ‘kami sering mendengar dari nasabah kami bahwa mereka lebih suka menggunakan aplikasi Bsi Mobile untuk berinfaq karena lebih praktis dan bisa di lakukan dimana saja’. Tapi ada juga nasabah yang memilih berinfaq di masjid itu tidak menjadi masalah juga bagi kami soalnya kami Bank Bsi hanya menyediakan tempat untuk berinfaq dengan mudah, makanya sebelumnya saya sudah bilang itu tergantung dari nasabahnya sendiri saja mau berinfaq dimana.”²⁴

Kemudian salah satu karyawan Bank Bsi KCP Palu Basuki Rahmat juga memberikan tanggapannya, yaitu:

“Menurut saya hal ini tidak bermasalah bagi Bsi karena nasabah berhak untuk memilih ingin berinfaq di Bank Bsi atau memilih ke Masjid untuk melakukan kegiatan sosial mereka, karena Bank Bsi hanya menyediakan wadah kepada para nasabah untuk lebih mudah. Dan dengan adanya

²⁴Putri Novita, Costumer Service, “Wawancara” Tanggal 6 Desember 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

layanan fitur infaq ini di harapkan sebagai sarana tambahan atau pilihan untuk berinfaq bagi nasabah”.²⁵

Berdasarkan pernyataan kedua informan di atas dapat di simpulkan bahwa pihak Bank Bsi hanya memberikan tempat untuk mereka melakukan kegiatan amal dengan cara yang mudah, untuk pemilihan tempatnya baik itu di Bank BSi atau Masjid tidak apa-apa karena pihak hanya memberikan kemudahan akses bagi para nasabahnya. Nasabah termotivasi untuk berinfaq karena ajaran agama dan keinginan untuk membantu sesama.

²⁵Pak Irawan, *Consumer Sales Executive*, "wawancara" Tanggal 6 Desember 2023, Di Kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat

BAB V

PENUTUP

A. *Kesimpulan*

Berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada Bab-Bab sebelumnya, maka pada bagian ini Penulis mengemukakan kesimpulan. Untuk mengetahui minat nasabah untuk berinfaq saat bertransaksi di ATM dan BSI Mobile digunakan beberapa indikator yang berhubungan dengan minat nasabah untuk berinfaq yaitu Perhatian nasabah mengenai layanan fitur infaq, mereka banyak yang antusias tetapi juga tidak sedikit yang acuh terhadap layanan layanan fitur infaq di Bank Bsi karena merasa tidak membutuhkan layanan fitur infaq. Biasanya mereka yang acuh kebanyakan adalah lansia, karena mereka merasa jika menggunakan layanan fitur infaq di Bank Bsi tidak terlalu di butuhkan. Jadi, nasabah yang perhatian adalah nasabah yang ingin mengetahui tentang layanan fitur infaq di Atm dan Bsi Mobile. Ketertarikan nasabah, nasabah yang tertarik adalah nasabah yang telah memperhatikan dan mengetahui tentang layanan fitur infaq di Bank Bsi sehingga mereka tertarik dengan layanan fitur infaq. Faktor-faktor tertarik yaitu: 1). Kemudahan, 2). Nominal infaq, dan 3). Faktor religious. Tindakan nasabah, tindakan yang dilakukan oleh nasabah ada dua, yaitu nasabah yang membuat tindakan menggunakan layanan fitur infaq di Atm dan Bsi Mobile adalah nasabah yang membutuhkan layanan fitur infaq untuk berbagai kebutuhan mereka. Jadi, yang akhirnya menggunakan layanan fitur infaq adalah mahasiswa atau masyarakat umum yang membutuhkan akses kemudahan bertransaksi. Bagi

nasabah yang tidak menggunakan layanan fitur infaq atau lebih memilih berinfaq di Masjid, berarti mereka kurangnya informasi yang didapatkan terkait layanan infaq yang disediakan oleh bank bsi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka penulis akan menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia terutama kantor BSI KCP Palu Basuki Rahmat supaya bisa meningkatkan lagi sistem layanan fitur infaq pada bank tersebut. Agar dapat meningkatkan jumlah nasabah dalam penggunaan layanan fitur infaq pada bank BSI serta nasabah merasa lebih puas terhadap informasi yang diberikan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, temuan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dan bahan referensi dalam penelitian selanjutnya, selain itu dijadikan sebagai faktor yang perlu diperhatikan dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Atabik. Ahmad Zuhdi Muhdlor, *Kamus Kontemporer Arab-Indonesia* (Cet.9; Yogyakarta: Multi Karya Grafika, 2004), 1934.
- Anggito, Albi & Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, Oktober 2018).
- Arifin, Imron, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-Ilmu Sosial dan Keagamaan* (Cet, III; Malang: Kalimasada Press, 1996).
- Arsthesa, Ade dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga bukan bank*, (Jakarta: PT Indeks, 2009).
- Batubara, Helmina, “Penentuan Harga Pokok Produksi Berdasarkan Metode Full Costing Pada Pembuatan Etalase Kaca Dan Aluminium di UD. Istana Aluminium Manado, Jurnal EMBA 1 No. 3 (2013).
- Bungin, Burhan, *Metode Penelitian Kualitatif : Komunikasi Ekonomi Dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. (Jakarta : Prenada Media, 2005).
- Dahlan, Abdul Aziz, *Ensiklopedia Hukum Islam*. (Jakarta: Ichtiar Baru Van Hoeve, 1996).
- Hastuti, Qurratul ‘Aini Wara, “Infaq Dapat Dikategorikan Sebagai Pungutan Liar” Jurnal Zakat dan Wakaf 3 No. 1 (2016).
- Ikatan Banker Indonesia, *Memahami Bisnis Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014).
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013).
- Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Jakarta: Ikapi, 2013).
- Islam, Mujaddidul, dan Lailatus Sa’adah, *Infaq-Shodaqoh Pelindung Api Neraka*. (Surabaya: Delta Prima Press, 2010).
- Juliyanti, Dini Nurisma “Keputusan Nasabah Untuk Berinfaq Saat Tarik Tunai Di Atm (*Automatic Teller Mechine*) Bank Syariah Indonesia Cabang Jambi” (Skripsi Universitas
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013).
- Koeswara, Sonny, Muslimah. *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap*

- Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple*. Jurnal Pasti. 2013.
- Lammi, Minna and Mika Pantzar, ‘_The Data Economy: How Technological Change Has Altered the Role of the Citizen-Consumer’, *Technology in Society*, (2019).
- Marbun, Tigor Benget Friendly B. *Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penggunaan Kartu ATM*. Jurnal Ilmu Hukum.2014.
- Margono, S., *Metode Penelitian Pendidikan*, (Cet. II; Jakarta: Rineka Cipta, 2000)
- Milles, Matthew B. dan A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analisis*, diterjemahkan oleh Tjecep Rohendi Rohili dengan judul Analisis Data Kualitatif: Buku tentang metode-metode baru, (Jakarta: UI Pres, 2005).
- Moleong, Lexy J. *metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002).
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014)
- Najmudin, *Manajemen Keuangan dan Aktualisasi Syariah Modern*. (Yogyakarta: Andi Seftianne, 2011)
- Nasution, Mislal Hayati, Sutisna. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah, 2015.
- Slameto, *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013.
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015)
- Surakhmad, Winarno, *Dasar dan Teknik Research, Pengantar Metodologi Ilmiah* (Bandung: Torsito, 2000).
- Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tafsir Bisnis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2010).
- Undang-undang Republik Indonesia No. 38 Tahun 1999, Op. Cit., Pasal 1 Ayat 1.
- Uyun, Quratul, “ *Zakat, Infaq, Shadaqah, dan Wakaf Sebagai Konfigurasi Filantropi Islam*,”.Jurnal Islamuna 2 No.2 (2015).
- Wahyudi, Dian Kamaratih, “*Pengaruh Motivasi dan Keputusan Berinfaq Terhadap Efektivitas Sarana Infaq Pada Mesin ATM (Studi Kasus Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kota Magelang)*” 2019.

Wiryaningtyas, Dwi Perwitasari. *Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth. Volume 14 Nomor 2, 2016.

Zein, Lisnah Latifah, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Berinfak Pada Jamaah Pengajian Di Masjid Gedhe Kauman Yogyakarta*”. 2018.

L

A

M

P

I

R

A

N

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Nurlaela
Nim : 195150119
Judul Skripsi : Minat Nasabah Untuk Berinfaq Saat Bertransaksi Di Atm
Dan Bsi Mobile Pada Bank BSI KCP Palu Basuki
Rahmat

A. Pertanyaan untuk *Branch Manager* Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat

1. Bagaimana prosedur dengan adanya layanan fitur infaq di atm dan bsi mobile.? Apakah ada keuntungan untuk peningkatan pada bank bsi.?
2. Bagaimana pihak bank memberitahukan kepada nasabah bahwa di atm dan bsi mobile setelah melakukan transaksi akan muncul layanan infaq.?
3. Mengapa ketika selesai melakukan transaksi pada atm dan bsi mobile akan muncul layanan fitur infaq.? Sedangkan pada bank-bank lain tidak menerapkan layanan tersebut.?
4. Apakah bank memiliki kebijakan khusus atau strategi untuk menarik nasabah berinfaq melalui atm dan bsi mobile.?
5. Apakah ada manfaat atau keuntungan yang diberikan khusus bagi nasabah yang aktif berinfaq di atm dan bsi mobile.?
6. Apakah pihak bank bsi pernah melakukan pemberitahuan terhadap dana infaq yang sudah terkumpul baik dari atm maupun bsi mobile kepada nasabah bsi.?

B. Pertanyaan untuk *Customer Service (CS)* Bank BSI KCP Palu Basuki

Rahmat

1. Bagaimana anda menggambarkan peran anda sebagai customer service di bank BSI.?
2. Berdasarkan pengalaman anda, seberapa sering anda berinteraksi dengan nasabah yang melakukan infaq saat bertransaksi di atm dan bsi mobile.?
3. ketika nasabah sedang melakukan pembukaan rekening apakah anda menyempatkan waktu untuk memberitahukan bahwa setelah melakukan transaksi di atm dan bsi mobile akan muncul layanan fitur infaq.?
4. Bagaimana biasanya anda menangani pertanyaan atau ketidakpahaman nasabah tentang layanan fitur infaq yang disediakan oleh bank bsi.?
5. Bagaimana kebijakan atau strategi yang dilakukan pihak bank untuk menarik nasabah untuk berinfaq saat bertransaksi di atm dan bsi mobile.?

C. Pertanyaan untuk nasabah Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat

1. Apakah anda sering menggunakan atm dan bsi mobile di bank bsi?
Bagaimana pengalaman anda dengan layanan yang diberikan bank bsi.?
2. Apakah anda tahu bahwa bank bsi memberikan layanan fitur infaq di atm dan bsi mobile setelah melakukan transaksi.?

3. Apakah dengan adanya layanan fitur infaq pada bank bsi memudahkan anda untuk berinfaq.?
4. Apakah anda pernah menggunakan layanan fitur infaq di atm dan bsi mobile.? Beserta alasanya.
5. Apakah anda tidak pernah menggunakan layanan fitur infaq di atm dan bsi mobile.? Beserta alasanya.
6. Apa yang membuat anda tertarik menggunakan untuk berinfaq saat bertransaksi di atm dan bsi mobile?
7. Jika anda dihadapkan oleh tiga pilihan yaitu berinfaq di atm dan bsi mobile, berinfaq di masjid atau berinfaq dimana saja. Apa yang anda pilih dan apa alasan anda memilih hal tersebut.

Surat Keterangan Telah Meneliti

01 Maret 2024
No. 04/ 0151 -3/536

Kepada
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jl. Diponegoro No.23
Kota Palu



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Palu Basuki Rahmat
Jl. Basuki Rahmat
Palu 94236
Sulawesi Tengah
T : 0451 4022036
0451 4022037
F : 0451 4022038
www.bankbsi.co.id

U.p.: Yth. Bapak Dr. Hilal Malarangan, M.H.I

Perihal : **TELAH SELESAI MELAKUKAN PENELITIAN SKRIPSI**

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufiq serta hidayah dari Allah SWT.

Sehubungan dengan adanya penelitian dalam rangka penyusunan skripsi Mahasiswa UIN Datokarama Palu, maka dengan ini kami sampaikan bahwa kegiatan penelitian tersebut telah selesai di Bank Syariah Indonesia KCP Palu Basuki Rahmat.

Adapun nama Mahasiswa yang telah melakukan penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

No	Nama	NIM	Judul Penelitian
1	Nurlaela	19.5.15.0119	Minat Nasabah Untuk Berinfaq Saat Bertransaksi di ATM dan BSI Mobile Pada Bank BSI KCP Palu Basuki Rahmat

Demikian persetujuan ini kami sampaikan, atas perhatian Bapak kami mengucapkan terima kasih.

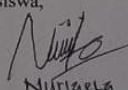
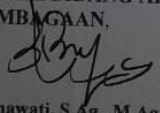
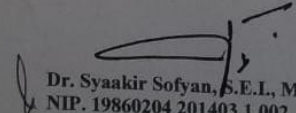
Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
KCP PALU BASUKI RAHMAT


Desi Maharani
BOSM


KCP Palu Basuki Rahmat

Pengajuan Judul Skripsi

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165. Website : www.uindatokarama.ac.id email: humas@uindatokarama.ac.id
PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI	
Nama : Nuriela	NIM : 19.5.15.0119
TTL : Sabtu, 29 September 2001	Jenis Kelamin : Perempuan
Jurusan : Perbankan Syariah	Semester : VII
Alamat : Jl. Puebongo	HP : 0822 88904392
Judul :	
- o Judul I Faktor - faktor yang menyebabkan nasabah enggan Berinteraksi saat bertransaksi di ATM (Automatic Teller Machine) di BSI KC Palu Walter Monginsidi - o Judul II Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan pembiayaan pensiun (studi kasus pada BSI KC Palu Walter Monginsidi) - o Judul III Analisis sistem antrian dan optimalisasi Layanan teller bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan Islam (studi pada bank mega syariah di kota palu)	
Palu, 26 Januari2023	
Mahasiswa,	
 Nuriela	
NIM 19.5.15.0119	
Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan :	
Pembimbing I : Dr. Sofyan Baehd, MM.	
Pembimbing II: Rizki Amalis, M-As.	
a.n. Dekan	
Wakil Dekan BIDANG AKADEMIK DAN KELEMBAGAAN,	Ketua Jurusan,
	
Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag NIP.19770331 200312 2 002	Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E. NIP. 19860204 201403 1 002

SK Pembimbing

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
NOMOR : 66 TAHUN 2023
TENTANG
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

- Membaca : Surat saudara : **Nurlaela / NIM 19.5.15.0119** mahasiswa jurusan **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, tentang pembimbingan penulisan skripsi pada program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu dengan judul skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG MENYEBABKAN NASABAH ENGGAN BERINFAQ SAAT BERTRANSAKSI DI ATM (AUTOMATIC TELLER MECHINE) DI BSI KC PALU WOLTER MONGINSIDI**
- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pembimbingan skripsi tersebut, dipandang perlu untuk menunjuk dosen pembimbing mahasiswa yang bersangkutan.
- b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas pembimbingan tersebut.
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional
4. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;

6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 041606/B.II/3/2021 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor : 457/Un.24/KP.07.6/12/2021 tentang Pengangkatan Dekan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2022/2023
- PERTAMA : 1. Dr. Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M (Pembimbing I)
2. Rizki Amalia, S.Si., M.Ak (Pembimbing II)
- KEDUA : Pembimbing I bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan substansi/isi skripsi.
Pembimbing II bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan metodologi penulisan skripsi.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA UIN DATOKARAMA Palu Tahun Anggaran 2023.
- KEEMPAT : Jangka waktu penyelesaian skripsi dimaksud selambat-lambatnya 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini.
- KELIMA : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini.

Ditetapkan di : Palu

Pada Tanggal : 20 Januari 2022

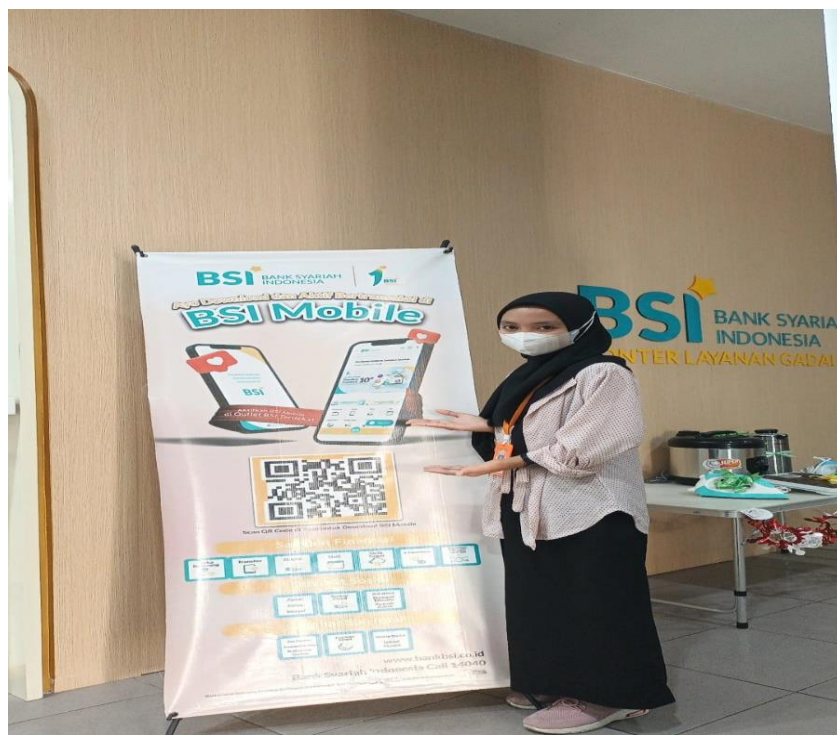
Dekan


Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002

Tembusan :

1. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;

Dokumentasi Penelitian







RIWAYAT HIDUP

I. Identitas Diri

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. Nama | : Nurlaela |
| 2. Tempat/Tanggal Lahir | : Sakita, 29 September 2001 |
| 3. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 4. Agama/Status | : Islam/Belum Menikah |
| 5. Jurusan | : Perbankan Syariah |
| 6. Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis Islam |
| 7. Nim | : 19.5.15.0119 |
| 8. Alamat | : Jalan Puebongo |
| 9. Email | : Nur.laela.mariam@gmail.com |

II. Identitas Orang Tua

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1. Ayah kandung | |
| a. Nama | : Alm. Sarifudin |
| b. Pekerjaan | : - |
| c. Pendidikan Terakhir | : SMA |
| d. Alamat | : Sakita |
| 2. Ibu | |
| a. Nama | : Aedia |
| b. Pekerjaan | : IRT |
| c. Pendidikan Terakhir | : SMA |
| d. Alamat | : Sakita |

3. Ayah Tiri

- a. Nama : Syafruddin Saudin
- b. Pekerjaan : PNS (Pensiun)
- c. Pendidikan Terakhir : S1
- d. Alamat : Matansala

III. Riwayat Pendidikan

- 1. SD Negeri Sakita Tamat 2013
- 2. SMP Negeri 1 Bungku Tengah Tamat 2016
- 3. SMA Negeri 1 Bungku Tengah Tamat 2019
- 4. S1 UIN Datokarama Palu

