

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KETERSEDIAAN
FITUR BSI *MOBILE* TERHADAP EFISIENSI
PEMBAYARAN ZISWAF**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

SAWAL SIREGAR

NIM. 21 401 00041

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY

PADANGSIDIMPUAN

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KETERSEDIAAN
FITUR BSI *MOBILE* TERHADAP EFISIENSI
PEMBAYARAN ZISWAF**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

SAWAL SIREGAR
NIM. 21 401 00041

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KETERSEDIAN
FITUR BSI *MOBILE* TERHADAP EFISIENSI
PEMBAYARAN ZISWAF**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh
SAWAL SIREGAR
NIM. 21 401 00041**

Pembimbing I

**Dr. Sarmiana Batubara, M.A
NIP. 198603272019032012**

Pembimbing II

**Indah Sari, M.E
NIDN. 2025049403**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

Hal: Lampiran Skripsi
a.n SAWAL SIREGAR

Padangsidempuan, 21 Mei 2025

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri Syekh
Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidempuan
di-

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. SAWAL SIREGAR yang berjudul **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Ketersediaan Fitur BSI Mobile Terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Dr. Sarmiana Batubara, M.A
NIP. 198603272019032012

Pembimbing II



Indah Sari, M.E
NIDN. 2025049403

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang,
bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SAWAL SIREGAR
NIM : 2140100041
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Ketersediaan Fitur BSI
Mobile Terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak syah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Pasal 14 Ayat 12 Tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 22 Mei 2025
Saya yang Menyatakan,



SAWAL SIREGAR
NIM. 2140100041

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad

Addary Padangsidimpuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SAWAL SIREGAR

NIM : 2140100041

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan

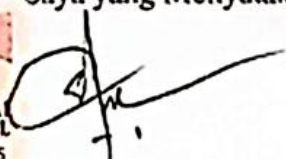
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketersediaan Fitur BSI Mobile Terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF". Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Padangsidimpuan
Pada Tanggal: 22 Mei 2025
Saya yang Menyatakan,




SAWAL SIREGAR
NIM. 2140100041



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Kota Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022 Website. umsyahada.ac.id

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : SAWAL SIREGAR
NIM : 21 401 00041
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Ketersediaan
Fitur BSI *Mobile* Terhadap Efisiensi
Pembayaran ZISWAF

Ketua

Dr. Sarmiana Batubara, M.A
NIDN. 2127038601

Sekretaris

Ferri Alfadri, M.E
NIDN. 2028099401

Anggota

Dr. Sarmiana Batubara, M.A
NIDN. 2127038601

Ferri Alfadri, M.E
NIDN. 2028099401

Dr. Utari Evy Cahyani, MM
NIDN. 0621058703

Try Wahyu Utami, MM
NIDN. 2021059002

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis, 5 Juni 2025
Pukul : 10.00-12.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 84 (A)
Indeks Predikat Kumulatif : 3,85
Predikat : Pujian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Kota Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022 Website: uinsyahada.ac.id

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KETERSEDIAAN FITUR BSI *MOBILE*
TERHADAP EFISIENSI PEMBAYARAN ZISWAF**

NAMA : SAWAL SIREGAR

NIM : 21 401 00041

IPK : 3,85

Predikat : Pujian

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah



2 Juli 2025

Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : SAWAL SIREGAR
NIM : 2140100041
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Ketersediaan Fitur BSI Mobile Terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan ekonomi global yang pesat dengan tantangan berupa kesenjangan ekonomi, kemiskinan, ketidakmerataan distribusi kekayaan, pengangguran, dan permasalahan lainnya. Forum internasional seperti *Word Zakat and Waqf Forum* (WZWF) menyoroti potensi ZISWAF (Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf) sebagai solusi atas tantangan global tersebut. Indonesia, dengan populasi muslim yang besar, memiliki potensi besar dalam pengumpulan dan penyaluran dana ZISWAF melalui platform digital, termasuk layanan perbankan syariah seperti BSI Mobile. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan ketersediaan fitur BSI Mobile terhadap efisiensi pembayaran ZISWAF. Kualitas layanan adalah bentuk kemudahan, kecepatan, kemanansuatu aplikasi dalam menjalankan keinginan seseorang sehingga sesuai dengan keinginan dan kemauan pengguna. Ketersediaan fitur merupakan keberadaan atau kesiapan suatu fasilitas atau sarana yang ada pada aplikasi, fitur harus mengarah pada kemampuannya dalam menjalankan fungsinya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode statistik SPSS versi 23. Instrumen pengumpulan data menggunakan angket dengan jumlah sampel 53 orang. Data dikumpulkan dari dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Alat analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi dasar, uji asumsi klasik, uji statistik deskriptif, uji normalitas, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F) dan uji koefisien determinasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: variabel Kualitas Layanan (X1) berpengaruh positif terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF (Y). Variabel Ketersediaan Fitur (X2) tidak berpengaruh positif terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF (Y). Sedangkan secara bersama-sama (simultan) variabel Kualitas Layanan (X1) dan variabel Ketersediaan Fitur (X2) berpengaruh terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF (Y). Kualitas layanan menjadi faktor yang paling dominan mempengaruhi efisiensi pembayaran ZISWAF.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Ketersediaan Fitur, Efisiensi, BSI Mobile, ZISWAF*

ABSTRACT

Name : SAWAL SIREGAR
Reg. Number : 2140100041
Thesis Title : *The Influence of Service Quality and Availability of BSI Mobile Features on the Efficiency of ZISWAF Payments.*

This research is motivated by the rapid development of the global economy with challenges in the form of economic inequality, poverty, inequality of wealth distribution, unemployment, and other problems. International forums such as the Word Zakat and Waqf Forum (WZWF) highlighted the potential of Ziswaf (zakat, infaq, alms, and waqf) as a solution to the global challenges. Indonesia, with a large Muslim population, has great potential in the collection and distribution of Ziswaf funds through digital platforms, including Islamic banking services such as BSI Mobile. This study aims to analyze the effect of service quality and the availability of BSI Mobile features on the efficiency of Ziswaf payments. Service quality is a form of convenience, speed, security of an application in carrying out a person's desires so that it is in accordance with the wishes and wishes of the user. The availability of features is the existence or readiness of a facility or facility that is in the application, features must lead to its ability to carry out its functions. This research uses quantitative descriptive methods. This study uses the SPSS statistical method version 23. Data collection instruments using a questionnaire with a sample of 53 people. Data was collected from Lecturers of the Faculty of Economics and Business of Islamic Islamic University Sheikh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. The analysis tool used is the validity test, reliability test, basic assumption test, classical assumption test, descriptive statistical test, normality test, partial test (T test), simultaneous test (F test) and the coefficient test of determination. The results showed that: Variable Service Quality (X1) have a positive effect on the efficiency of ZISWAF payments (Y). Variable Availability of Features (X2) has no positive effect on the efficiency of ZISWAF (Y) payment. Whereas together and the same (simultaneously) the service quality variable (X1) and the availability of features Variable (X2) affect the efficiency of ZISWAF payments (Y). Service quality is the most dominant factor that affects the efficiency of Ziswaf payments. Service quality is the most dominant factor affecting the efficiency of Ziswaf payments.

Keywords: *Service Quality, Availability Of Features, Efficiency, Bsi Mobile, Ziswaf*

خلاصة

الاسم	: سَأَوَال سِيرِيَجَار
رقم التسجيل	: ٢١٤٠١٠٠٠٤١
عنوان البحث	: تأثير جودة الخدمة وتوافر ميزات تطبيق بي إس آي موبايل على كفاءة مدفوعات الزكاة والصدقات والأوقاف

خلفية هذا البحث هي التطور السريع للاقتصاد العالمي وما يصاحبه من تحديات مثل التفاوت الاقتصادي والفقر والتوزيع غير العادل للثروة والبطالة وغيرها من المشكلات. وقد سلطت المنظمات الدولية مثل المنتدى العالمي للزكاة والأوقاف (WZWF) الضوء على إمكانات الزكاة والصدقات والأوقاف كحل لهذه التحديات العالمية. وإندونيسيا، التي يبلغ عدد سكانها المسلمين عددًا كبيرًا، لديها إمكانات هائلة في جمع وتوزيع أموال الزكاة والصدقات والأوقاف من خلال المنصات الرقمية، بما في ذلك الخدمات المصرفية الإسلامية مثل تطبيق بي إس آي موبايل. ويهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير جودة الخدمة وتوافر ميزات تطبيق بي إس آي موبايل على كفاءة مدفوعات الزكاة والصدقات والأوقاف. وتُعرف جودة الخدمة بأنها سهولة وسرعة وفائدة التطبيق في تلبية رغبات المستخدمين بما يتفق مع رغبتهم وتفضيلاتهم. أما توافر الميزات فيعني وجود أو جاهزية التسهيلات أو الوسائل المتاحة في التطبيق؛ ويجب أن تكون الميزات موجهة نحو قدرتها على أداء وظائفها. يستخدم هذا البحث المنهج الوصفي الكمي. ويستخدم البحث الأساليب الإحصائية في برنامج SPSS الإصدار ٢٣. وتستخدم أداة جمع البيانات استبيانًا يشمل عينة مكونة من ٥٣ شخصًا. وقد جُمعت البيانات من المحاضرين في كلية الاقتصاد والأعمال الإسلامية بجامعة الشيخ علي حسن أحمد الأديري الإسلامية الحكومية في بادانج سيديمبون. وتشمل أدوات التحليل المستخدمة اختبار الصلاحية، واختبار الموثوقية، واختبار الافتراضات الأساسية، واختبار الافتراضات الكلاسيكية، والاختبار الإحصائي الوصفي، واختبار التوزيع الطبيعي، والاختبار الجزئي (اختبار t)، والاختبار المتزامن (اختبار F)، واختبار معامل التحديد. تشير نتائج البحث إلى أن: جودة الخدمة ($X1$) لها تأثير إيجابي على الكفاءة (Y) ومتغير توافر الميزات ($X2$) ليس له تأثير إيجابي على الكفاءة (Y) في حين أن متغيرات جودة الخدمة ($X1$) وتوافر الميزات ($X2$) تؤثر معًا (في وقت واحد) على الكفاءة (Y) وبناءً على نتائج البحث، يتضح أن جودة الخدمة وتوافر ميزات تطبيق بي إس آي موبايل يؤثران على كفاءة مدفوعات الزكاة والصدقات والصدقات والأوقاف. وتعد جودة الخدمة العامل الأكثر هيمنة الذي يؤثر على كفاءة مدفوعات الزكاة والصدقات والصدقات والأوقاف.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، توافر الميزات، الكفاءة، تطبيق بي إس آي موبايل، الزكاة والصدقات والصدقات والأوقاف

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh

Alhamdulillah, Puji syukur diucapkan kehadiran Allah Swt atas segala rahmat-nya serta memberi segala karunia dan pertolongan kepada makhluk-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Ketersediaan Fitur BSI *Mobile* Terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF”**. Kemudian, shalawat dan salam kepada baginda Nabi Muhammad Saw. Sebagai insan pilihan Allah SWT senantiasa menjadi panutan, inspirasi dan teladan yang pali baik bagi semua ummat-Nya, yang senantiasa kita bershalawat kepadanya insyaallah beliau memberikan syafaat bagi kita di hari akhirat.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata 1 (S-1) program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Skripsi ini ditulis sebagai wujud implementasi ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliah.

Perjalanan panjang telah dihadapi dan dilalui pada penulisan skripsi ini, banyak cobaan dan hambatan yang telah dihadapi dalam penyusunan, namun berkat kehendaknya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kesadaran diri dan kerendahan hati pada kesempatan ini sebagai peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan serta Bapak Prof. Dr. Erawadi, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanudddin, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Hubungan Institusi.
2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E.,M.Si., selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Ibu Dr. Rukiah, S.E,M.Si, selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si, selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama dan Alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah serta sebagai Dosen Pembimbing 1 peneliti. Ibu Indah Sari, M.E selaku Dosen Pembimbing 2 peneliti, kedua beliau yang telah sabar mengarahkan dan membimbing peneliti sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen tenaga pendidik Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi peneliti selama proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

5. Serta seluruh Civitas Akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
6. Teristimewa kepada keluarga tercinta, almarhumah ibunda tercinta Sahroni Pane dan ayahanda tercinta Ali Karman Siregar telah mencurahkan segala tenaga dan kasih sayangnya serta memberikan semangat yang tiada henti, tidak pernah mengeluh dan selalu mendukung apapun yang peneliti inginkan. Serta kepada seluruh saudara/i telah memberikan dukungan moral dan materi demi kesuksesan dalam menyelesaikan studi ini. Memberikan doa dan semangat kepada peneliti selama kuliah sampai menyelesaikan studi.
7. Terima kasih kepada orang-orang terdekat serta sebagai sahabat peneliti yaitu Abdullah Musthofa Harahap, Mustafa Husein Nasution, Tondi Harahap, yang membantu, memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti sejak awal hingga selesainya skripsi ini.
8. Terima kasih kepada Alumni Musyrif/Musyrifah angkatan 2022 yang tidak bisa disebutkan satu persatu telah memberi kesan bahagia dan kenangan terindah, sererta kepada Ustadz dan Ustadzah selama peneliti berada diasrama.
9. Kepada sahabat PASUMA Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu Ainun, Omas, Wafiq, Evi, Selvi serta seluruh anggota PASUMA.
10. Teruntuk teman perkuliahan dan sekaligus teamn satu kelas PS 2 Ambis yaitu Mainun, Minta Ito, Marisa, Nur Alina, Sri Safriyanti, Hafiy Rahman,

Wulandari, Hanifah, Sofi, Awalinda, Hawa, Rizky Ananda, Koni, Naya, Ari, Indra, Gina, Yola, Rizky Nugraha, dan Hotmita, telah memberi kenangan manis dan terindah selama proses perkuliah walaupun banyak masalah dan perbedaan pendapat diantara kita, doa terbaik untuk kita semua dapat meraih impian, kesuksesan dan kebebasan finansial dimasa depan sehingga kita dapat bertemu kembali. Begitu juga kepada teman saya Mei Awalina sebagai teman saya menyebarkan angket penelitian skripsi ini, ucapan terima kasih yang tidak lupa saya sampaikan kepada saudari.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.
12. Teristimewa saya ucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri sudah kuat dan bertahan sampai saat ini, walaupun sudah banyak lelah dan rasa capek serta air mata yang di alami selama penulisan skripsi ini. Banyak cobaan dan hambatan yang dialami akan tetapi peneliti harus tetap kuat dan berjuang sehingga dapat melewatinya. Terima kasih sudah berjuang dan semangat atas apapun yang telah dilakukan selama perkuliah juga selama mengerjakan skripsi ini. Walaupun sering kali mengeluh akan tetapi semangat tiada henti yang selalu terucap didalam hati. Sukses terus dan jadilah insan yang banyak membantu orang lain, dan memberikan uluran tangan kepada mereka yang membutuhkan bantuan.

Penulis sangat berharap semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi pembaca. Bahkan kami berharap lebih jauh lagi agar skripsi ini bisa pembaca praktekkan dalam kehidupan sehari-hari.

Bagi peneliti sebagai penulis merasa bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini karna keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Peneliti menyadari penulisan dan penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, Mei 2025

Penulis,

SAWAL SIREGAR

NIM. 21 401 00041

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (denga titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	s (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’.	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I

◌ْ	ḍommah	U	U
----	--------	---	---

2. Vokal Rangkap adalah vocal rangkapb ahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda	Nama	Gabungan	Nama
ي ◌ْ	fathāh dan ya	Ai	a dan i
و ◌ْ	fathāh dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Haerkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا ◌ْ ا ◌ْ	fathāh dan alif atau ya	ā	a dengan garis di atas
ي ◌ْ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و ◌ْ	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathāh, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhirkatanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberitanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ل ا . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, mau pun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu kersmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
BERITA ACARA MUNAQASYAH	
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	ix
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Batasan Masalah	13
D. Definisi Operasional Variabel	14
E. Perumusan Masalah	16
F. Tujuan Penelitian	16
G. Manfaat Penelitian	16
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Kerangka Teori.....	19
1. Efisiensi Nasabah	19
a. Definisi Efisiensi.....	19
b. Indikator Efisiensi	20
2. Kualitas Layanan.....	21
a. Definisi Kualitas Layanan	21
b. Dimensi Kualitas Layanan	22
c. Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan.....	23
3. Ketersediaan Fitur	24
a. Definisi Ketersediaan Fitur	24
b. Fitur Yang Relevan.....	26
c. Pengaruh Ketersediaan Fitur.....	26
4. Konsep Zakat, Infak, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF)	27
a. Definisi Zakat, Infak, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF).....	27
1) Zakat.....	27
2) Infak	30
3) Sedekah	32
4) Wakaf	34
b. Tren Pembayaran Zakat, Infak, Sedekah dan Wakaf	37

5. Hubungan Kualitas Layanan BSI <i>Mobile</i> Dengan Efisiensi Pembayaran ZISWAF.....	38
6. Hubungan Ketersediaan Fitur BSI <i>Mobile</i> Dengan Efisiensi Pembayaran ZISWAF.....	39
B. Kajian/Penelitian Terdahulu	40
C. Kerangka Berpikir.....	44
D. Hipotesis.....	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
B. Jenis Penelitian.....	47
C. Populasi dan Sampel	47
1. Populasi.....	47
2. Sampel.....	48
D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	49
1. Sumber Data.....	49
2. Teknik Pengumpulan Data	49
E. Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Realibilitas).....	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Realibilitas	52
F. Teknik Analisis Data	53
1. Uji Asumsi Dasar	53
2. Uji Asumsi Klasik	54
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4. Uji Hipotesis	56
BAB IV HASIL PENELITIAN	58
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	58
1. Profil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.....	58
2. Gambaran Umum Responden	62
B. Deskripsi Data Penelitian.....	63
1. Karakteristik Responden	63
C. Analisis Data	63
1. Hasil Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reabilitas)	65
2. Hasil Uji Asumsi Dasar.....	68
3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	70
4. Hasil Analisis Regresi Linera Berganda	72
5. Hasil Uji Hipotesis	74
D. Pembahasan Hasil Penelitian	77
1. Pengaruh Kualitas Layanan BSI <i>Mobile</i> Terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF.....	77
2. Pengaruh Ketersediaan Fitur BSI <i>Mobile</i> Terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF.....	79
3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketersediaan Fitur BSI <i>Mobile</i> Terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF.....	80
E. Keterbatasan Penelitian.....	81

BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Implikasi Hasil Penelitian	84
C. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Dana ZISWAF Bank Syariah Indonesia (BSI)	7
Tabel I.2 Definisi Operasional Variabel	14
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel III.1 Skor Pada Skala Likert	51
Tabel III.2 Kisi-Kisi Indikator.....	51
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1).....	66
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Variabel Ketersediaan Fitur (X2)	66
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel Efisiensi (Y).....	67
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel IV.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif	69
Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel IV.7 Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel IV.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	72
Tabel IV.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linera Berganda	72
Tabel IV.10 Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)	74
Tabel IV.11 Hasil Uji Secara Simultan (Uji F).....	76
Tabel IV.12 Hasil Uji Keofisien Determinasi (R^2).....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir.....	45
Gambar IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 Surat Izin Riset
- Lampiran 3 Surat Selesai Riset
- Lampiran 4 Lembar Validasi Angket Penelitian
- Lampiran 5 Dokumentasi Penyebaran Angket
- Lampiran 6 Hasil Tabulasi Data Variabel Kualitas Layanan (X1)
- Lampiran 7 Hasil Tabulasi Data Variabel Ketersediaan Fitur (X2)
- Lampiran 8 Hasil Tabulasi Data Variabel Efisiensi (Y)
- Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)
- Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Variabel Ketersediaan Fitur (X2)
- Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Variabel Efisiensi (Y)
- Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 13 Hasil Uji Asumsi Dasar
- Lampiran 14 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 15 Hasil Uji Hipotesis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi di era globalisasi yang semakin pesat, kesenjangan ekonomi, kemiskinan, ketidakmerataan distribusi kekayaan, dan pengangguran serta permasalahan lainnya menjadi tantangan terbesar di dunia saat ini. Berbagai upaya telah dilakukan untuk mengatasi tantangan dan permasalahan yang sedang dihadapi dunia.¹ Forum yang baru saja dilaksanakan di Indonesia yaitu *Word zakat and waqf forum* (WZWF) merupakan sebuah forum yang bertujuan untuk membahas terkait permasalahan dan tantangan global serta memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi saat sekarang. Forum tersebut yang dihadiri oleh negara Indonesia serta 43 negara lainnya menyoroti bahwa ZISWAF dapat dipercaya menjadi solusi dan jawaban atas berbagai tantangan dunia.²

Oleh karena itu, Indonesia memiliki potensi besar dalam pengumpulan ZISWAF tersebut. Berdasarkan faktor demografis, negara Indonesia memiliki penduduk sebesar 281.603,8 juta jiwa.³ Indonesia juga menjadi salah satu negara mayoritas beragama Islam sebesar 245,93 juta jiwa, setara dengan 87,08% dari

¹ Kiki Hardianyah Siregar and Maya Andriani, *Manajemen ZISWAF (Zakat, Infak, Sedekah, Dan Wakaf): Teori Dan Praktik*, Cetakan 1 (Jawa Tengah: Tahta Media Group, 2024), hlm. 1.

² Devi Setya, "Hadiri Forum WZWF, Menag Nasaruddin Berharap Zakat Dan Wakaf Bisa Jadi Solusi Masalah Global," Detik Hikmah, 2024, <https://www.detik.com/hikmah/ziswaf/d-7618351/hadiri-forum-wzwf-menag-nasaruddin-berharap-zakat-dan-wakaf-bisa-jadi-solusi-masalah-global>.

³ Badan Pusat Statistik, "Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribuan Jiwa), 2022-2024," Badan Pusat Statistik Indonesia, 2024, <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun.html>.

jumlah penduduk Indonesia.⁴ Berdasarkan data jumlah penduduk muslim di Indonesia berpotensi sangat besar untuk mengumpulkan dan menyalurkan dana ZISWAF tersebut.⁵

Dengan populasi muslim Indonesia potensi besar yang dimiliki tersebut mendukung pengumpulan dana ZISWAF yang besar juga yaitu dengan *platform* pembayaran atau layanan *digital* termasuk juga pada lembaga keuangan syariah. Perkembangan layanan *digital* dan berbagai *platform* yang mendukung pada pembayaran ZISWAF lebih mudah, efektif dan efisien.⁶ Dengan adanya transformasi *digital* dalam pembayaran ZISWAF diharapkan menjadi terobosan dan solusi untuk pembayaran tersebut.⁷

Institusi pendidikan, khususnya perguruan tinggi juga berperan besar dalam pengumpulan dan penyaluran dana ZISWAF. Dosen maupun tenaga pendidik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan memiliki Tingkat Pendidikan yang relatif sama, memiliki pemahaman dan kemampuan yang baik mengenai teknologi, dan transaksi keuangan, juga berperan aktif pada *platform digital* dalam pembayaran ZISWAF. Dosen maupun pegawai memiliki kesadaran akan pentingnya

⁴ Nabilah Muhammad, "Populasi Penduduk Indonesia Beragama Islam Pada Semester I 2024," [katadata.co.id](https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/66b45dd8e5dd0/mayoritas-penduduk-indonesia-beragama-islam-pada-semester-i-2024), 2024, <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/66b45dd8e5dd0/mayoritas-penduduk-indonesia-beragama-islam-pada-semester-i-2024>.

⁵ Rusdi Hamka Lubis and Fitri Nur Latifah, "Analisis Strategi Pengembangan Zakat, Infaq, Shadaqoh Dan Wakaf Di Indonesia," *dalam Perisai : Islamic Banking and Finance Journal* 3, no. 1 (2019): 45–56, <https://doi.org/10.21070/perisai.v3i1.1999>.

⁶ Dina Afifah Nuroini et al., "Inovasi Pengelolaan Zakat Dan Wakaf," *dalam JISEF : Journal Of International Sharia Economics And Financial* 2, no. 2 (2023): 107–18, <https://doi.org/10.62668/jisef.v2i02.1145>.

⁷ Wasilatur Rohmaniyah, "Optimalisasi Zakat Digital Melalui Penguatan Ekosistem Zakat Di Indonesia," *dalam Al-Huquq: Journal of Indonesian Islamic Economic Law* 3, no. 2 (2021): 232–46, <https://doi.org/10.19105/alhuquq.v3i2.5743>.

ZISWAF, maka lebih cenderung melakukan pembayaran ZISWAF baik langsung maupun dapat mendorong pembayaran ZISWAF lewat daring (*online*) dengan menggunakan aplikasi seperti *mobile banking*, atm, dan pengumpulan ZISWAF *online* lainnya. Maka peroses pembayaran ZISWAF menjadi lebih efisien dan transparan.

Lembaga keuangan syariah juga terlibat dalam pengelolaan dan pemabayaran ZISWAF. Salah satu lembaga tersebut adalah perbankan syariah, Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi lembaga keuangan yang bergerak di bidang sosial. Bank Syariah Indonesia (BSI) salah satu lembaga yang menyediakan fasilitas pembayaran ZISWAF bagi nasabahnya yang ingin membayar ZISWAF melalui BSI yaitu dengan *mobile banking*.⁸

Maka fasilitas layanan seperti *mobile banking* untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi keuangan. Bank Syariah Indonesia (BSI) menyediakan layanan perbankan seluler bagi nasabahnya. Layanan kepada nasabah dengan nama BSI *Mobile* merupakan aplikasi yang memfasilitasi transaksi yang aman dan mudah menggunakan telepon dalam mengakses layanan perbankan, termasuk pembayaran ZISWAF. Melalui BSI *Mobile*, nasabah dapat membayar zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF) dengan lebih mudah, cepat, dan aman.⁹

⁸ Evi Rosalina Widyayanti and Mudasetia Hamid, “Pengaruh Penggunaan Layanan Electronic Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Daerah Istimewa Yogyakarta,” *dalam Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia* 2, no. 4 (2022): 1136–57, <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i4.615>.

⁹ Holilur Rahman and Waheda, “Implementasi Aplikasi BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat , Infak & Waqaf,” *dalam Journal of Economic and Islamic Research*, Volume 2, No. 2, 2024, hlm. 244–62.

Pembayaran zakat, infak, sedekah dan wakaf (ZISWAF) mengalami perkembangan dengan adanya penempatan menu atau fitur pembayaran ziswaf pada *BSI Mobile*. Fitur pembayaran tersebut memudahkan transaksi tetapi juga dapat meningkatkan efisiensi nasabah dalam melaksanakan kewajiban maupun amal sosial mereka.¹⁰ Efisiensi mencakup kemudahan akses, kecepatan transaksi, keamanan data, serta kenyamanan dalam menggunakan aplikasi. Fitur fitur yang terus berkembang, *BSI Mobile* memberikan solusi bagi nasabah untuk berkontribusi secara optimal dalam pembayaran zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF) tanpa harus terikat dengan batasan waktu dan tempat.¹¹

Optimalisasi pembayaran zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF) yang dilakukan oleh nasabah adalah sebagai langkah efisiensi oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Efisiensi yang dilakukan yaitu *BSI Mobile* dapat diakses selama 24 jam untuk melakukan transaksi. Efisiensi lainnya yang diperoleh nasabah berupa fitur layanan pembayaran zakat, infak, sedekah dan wakaf (ZISWAF). Efisiensi atau optimalisasi dilakukan untuk menarik masyarakat menggunakan berbagai fitur yang ada di *BSI Mobile* tersebut.¹²

Sehingga dapat dipastikan optimalisasi atau kelancaran pembayaran ZISWAF menarik masyarakat dalam menggunakan fitur pada *BSI Mobile*,

¹⁰ Santriyani, “Pengaruh Pemahaman, Trust, Dan Ketersediaan Fitur BSI Terhadap Keputusan Bersedekah Dengan Mekanisme Non-Tunai Pada Generasi Z”, *Skripsi*, (Universitas Negeri Datokarma Palu, 2023).

¹¹ Aspi Angreni Pulungan, “Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Aplikasi Digital BSI Mobile Terhadap Keputusan Membayar Zakat, Infaq, Sedekah Dan Wakaf Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman Atas Kota Pekanbaru”, *Skripsi*, (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2024).

¹² Agin Wicaksana, “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Membayar Zakat Dan Infaq/Shodaqoh Menggunakan Aplikasi Mobile Banking”, *Skripsi*, (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019).

terdapat kendala umum yang sering dihadapi oleh pengguna seperti, kesalahan teknis atau gangguan sistem berupa masalah server, kualitas jaringan, dan kecepatan internet. Pengoperasian BSI *Mobile* mengenai jaringan berdampak pada sistem eror atau aplikasi BSI *Mobile* tidak dapat digunakan. Kendala pada jaringan provider menjadi kendala pada transaksi, jadi membutuhkan koneksi internet atau jaringan yang stabil. BSI *Mobile* membutuhkan terus perbaikan, inovasi dan memperbaharui semua fitur sampai aplikasinya. Meyediakan aplikasi dengan berbagai fitur yang memastikan keamanan, kualitas dan keberadaan fitur serta meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai fitur pembayaran ZISWAF.

Untuk mempermudah transaksi dan pembayaran ZISWAF pada aplikasi BSI *Mobile*, kualitas layanan sangat diperlukan pada saat menjalankan aplikasi. Pada industri jasa terutama perbankan yang menyediakan layanan *mobile banking*, kualitas produk diukur pada kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi *mobile banking*-nya. Pelayanan terbentuk dari sudut pandang nasabah yang memberikan nilai pada produk atau fitur yang ditawarkan, perusahaan harus memberikan kualitas yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Kualitas layanan yang konsisten dan efisien harus diberikan kepada nasabah sesuai dengan yang mereka inginkan dan harapkan. Kualitas layanan yang berkualitas merupakan suatu keharusan dalam industri perbankan, serta dituntut untuk terus menyesuaikan tuntutan sesuai kebutuhan dan keinginan dari nasabah.¹³

¹³ Rahman and Waheda, "Implementasi Aplikasi BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat , Infaq & Waqaf."

Kualitas yang diharapkan oleh nasabah seperti kemudahan dalam bertransaksi, harapan terpenuhi, nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Aplikasi *mobile banking* yang memiliki tampilan menarik memiliki fitur yang mudah digunakan, adanya layanan fitur islami, dan fitur berbagi. Fitur-fitur yang diberikan memudahkan pelanggan dan memberikan kepuasan pada nasabah. Fasilitas BSI *Mobile* dapat memberikan layanan yang cepat, aman, nyaman, terjangkau, selalu tersedia dan dapat diakses dimana saja hanya dengan menggunakan ponsel.¹⁴

Fasilitas atau fitur layanan atau ketersediaan fitur pada BSI *Mobile* menjadikan sebuah karakter suatu produk, fitur juga sebagai pembeda dengan produk atau layanan para pesaing. Faktor yang mempengaruhi penggunaan dan transaksi pada BSI *Mobile* adalah kurangnya pengetahuan dan pemahaman dalam mengunaka aplikasi. Terdapat nasabah yang bingung dalam penggunaan, pada pengguna yang baru saja memakai aplikasi masih merasa membingungkan jadi nasabah beranggapan kurang efektif dan efisien pada fitur layanan tersebut. Keberadaan fitur pada BSI *Mobile* diharapkan memberikan manfaat bagi para penggunanya seperti mempercepat transaksi pembayaran, keuntungan saat menyelesaikan transaksi, memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi pembayaran, dan meningkatkan efisiensi transaksi pembayaran.¹⁵

¹⁴ Siti Sofia Sari, "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara," *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan (JIMEK)* 3, no. 4 (2023): 55–62.

¹⁵ M. Al Aziz, Mukhsinun, and Niken Lestari, "Analisis Terhadap Manfaat Penggunaan Fitur Layanan M-Banking BSI Bagi Nasabah Kcp Gombang Kebumen," *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur* 1, no. 2 (2022): 224.

Keberadaan fitur BSI *Mobile* terutama pada pembayaran ZISWAF membawa perubahan dan mempermudah nasabah dalam membayar zakat, infak, sedekah dan wakaf (ZISWAF) atau bertransaksi melalui BSI *Mobile*. Sepanjang musim Ramadhan 2024, jumlah transaksi ZISWAF di BSI *Mobile* telah mencapai lebih dari 700 ribu transaksi dengan nilai transaksi mencapai Rp14 miliar. Tren positif ini terus meningkat seiring dengan kemudahan layanan yang bisa diakses nasabah cukup melalui satu aplikasi. Sehingga pada akhir Ramadhan 2024, transaksi ZISWAF yang terjadi di BSI *Mobile* dapat mencapai 1 juta transaksi dengan total volume yang dicapai sebesar Rp20 miliar.¹⁶

Tabel I.1 Data Dana ZISWAF Bank Syariah Indonesia (BSI)

Uraian	Tahun (dalam miliar rupiah)		
	2021	2022	2023
Total penerimaan zakat	158.902	211.722	257.502
Total penerimaan infak dan sedekah	50.280	73.857	63.947
Total	209.182	285.579	321.449

Sumber: Laporan Keuangan Bank Syariah Indonesia Tahun 2023

Berdasarkan data diatas dapat dilihat total penerimaan zakat, infak dan sedekah sebesar Rp. 209.182 miliar. Kemudian pada tahun 2022 sebesar Rp. 285.579 miliar. Serta pada tahun 2023 total penerimaan zakat, infak dan sedekah sebesar Rp. 321.449 miliar. Jika dilihat pada selisih kenaikan zakat, infak dan sedekah setiap tahunnya, tahun 2021-2022 yaitu sebesar Rp. 76.397

¹⁶ PT Bank Syariah Indonesia Tbk, "BSI Sediakan Layanan Bayar Zakat Dengan Mudah Melalui BSI Mobile," [www.bankbsi.co.id](https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-sediakan-layanan-bayar-zakat-dengan-mudah-melalui-bsi-mobile), 2024, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-sediakan-layanan-bayar-zakat-dengan-mudah-melalui-bsi-mobile>.

miliar, sedangkan pada tahun 2022-2023 hanya sebesar Rp. 35.870 miliar. Total penerimaan dana infak dan sedekah pada tahun 2023 juga mengalami penurunan sebesar Rp. 9.910 miliar.¹⁷

Data diatas tersebut menunjukkan tren positif dalam peningkatan penerimaan zakat, infak dan sedekah khususnya pada tahun 2022. Hal ini mengindikasikan adanya kesadaran yang semakin tinggi dari masyarakat akan pentingnya menunaikan zakat, infak dan sedekah dalam membantu masyarakat yang membutuhkan. Akan tetapi dari total penerimaan infak dan sedekah pada tahun 2023 yang mengalami penurunan. Terdapat berbagai penyebab penurunan penerimaan zakat, infak dan sedekah, dikarenakan tidak semua pengguna BSI *Mobile* mau bertransaksi khususnya pada transaksi ZISWAF, kualitas layanan ZISWAF yang disediakan oleh BSI belum memberikan harapan dan kepuasan nasabah yang ingin menyalurkan zakat, infak dan sedekah.¹⁸

Berdasarkan hasil observasi atau wawancara online melalui google formulir, beberapa dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan mereka sudah menggunakan BSI *Mobile* mulai dari 2-4 tahun. Mereka mengatakan hanya beberapa kali menggunakan bahkan belum pernah menggunakan atau melakukan pembayaran ZISWAF dengan aplikasi BSI *Mobile*. Informasi untuk pembayaran ZISWAF sudah ada pilihannya dan selalu muncul setelah melakukan transaksi. Ada yang mengatakan bahwa mereka kurang tahu dengan pembayaran ZISWAF pada BSI

¹⁷ Bank Syariah Indonesia, “Laporan Tahunan 2023 PT Bank Syariah Indonesia Tbk,” 2023, <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2023-ID.pdf>.

¹⁸ Kholid Musana, B Syafuri, and Efi Syarifudin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar ZIS (Studi Pada BAZBAS Provinsi Banten)” 9, no. 2 (2024).

Mobile dikarenakan zakat/ZISWAF sudah dipotong (didebet) dari gaji. Untuk kepuasan, kemudahan, penghematan biaya, serta kendala pada pembayaran ZISWAF mereka mengatakan tidak mengetahuinya, disebabkan tidak menggunakan BSI *Mobile* untuk pembayaran ZISWAF.

Akan tetapi ada terdapat beberapa perbedaan pendapat, ada sebagai dari dosen sudah menggunakan pembayaran ZISWAF melalui BSI *Mobile*, pembayaran ZISWAF pada BSI *Mobile* sangat memuaskan, informasi pembayaran ZISWAF sudah jelas. Pembayaran ZISWAF melalui BSI *Mobile* sangat membantu, mudah untuk diakses, tidak ada biaya, dan aplikasi BSI *Mobile* diakui kesyariahnya. Adapun beberapa fitur yang diharapkan adalah fitur terbaru pada Byond (aplikasi BSI *Mobile* terbaru), notifikasi pembayaran ZISWAF tidak ada, serta laporan transaksi sudah tertera pada daftar mutasi di BSI *Mobile* itu sendiri.¹⁹

Adapun penelitian terdahulu yang membahas terkait transaksi pembayaran ZISWAF pada BSI *Mobile* memberikan dampak positif bagi nasabah dalam kelancaran pembayaran. Transaksi pembayaran ZISWAF menggunakan BSI *Mobile* membuat nasabah lebih efisien. Pembayaran ZISWAF dapat dilakukan kapan saja, bisa menghemat waktu, pembayaran hanya dengan *smartphone*. Selain efisiensi, faktor pendukung lain seperti keamanan, kemudahan, kecepatan dan ketersediaan fitur.²⁰

¹⁹ Sawal Siregar, "Observasi Awal/Wawancara Awal Mengenai Efisiensi Pembayaran ZISWAF," accessed December 10, 2024, <https://forms.gle/PQ66VhdK4v3Ypjw79>.

²⁰ Nita Yuliza et al., "The Digital Banking Based Of ZISWAF Fundraising And Fund Management In Sharia Economic Law Perspective (Study At Pt. BSI KCP Bandar Lampung Teluk Betung)," *dalam Al-Bayan: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam* 2, no. 2 (2022): 160–77.

Pada penelitian putri Imaniar menjelaskan transaksi pada BSI *Mobile*, hal utama yang perlu adalah kemudahan layanan, juga keamanan pada layanan yang ditawarkan atau diberikan oleh BSI *Mobile*. Kualitas layanan merupakan hal terpenting dalam sebuah perusahaan atau lembaga, terutama dibidang jasa. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor memperkuat daya saing dan keunggulan kompetitif. Hal tersebut membuat nasabah komitmen dan akan melakukan transaksi lagi dan mengajak orang lain untuk ikut.²¹

Pada penelitian Ardiansyah Siregar, Budi Gautama Siregar, dan Nurul Izzah mengemukakan berbagai alasan nasabah atau masyarakat tidak ingin bertransaksi melalui BSI *Mobile* dikarenakan lebih percaya kepada amil zakat yang ada dimesjid atau secara langsung memberikan kepada yang membutuhkan. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan nasabah tidak membayar zakat melalui BSI *Mobile* dikarenakan ketidakpercayaan terhadap BSI *Mobile*, minimnya pengetahuan terkait fitur dan layanan serta kualitas layanan yang ada pada BSI *Mobile* tersebut.²²

Urgensi ataupun pentingnya penelitian ini dilakukan dikarenakan pada era digital serba cepat, kebutuhan akan layanan *mobile banking* yang mudah di akses dan aman, BSI menghadirkan BSI *Mobile* yang dirancang untuk kemudahan dan kenyamanan, transaksi yang aman, efisiensi waktu, biaya. Dengan adanya berbagai fitur salah satunya layanan sosial spiritual atau kegamaan yaitu

²¹ Putri Imaniar, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Ketersediaan Fitur BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah Dan Wakaf (ZISWAF)”, *Skripsi*, (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022).

²² Ardiansyah Siregar et al., “Determinan Minat Membayar Zakat Melalui Mobile Banking Syariah,” *dalam JISFIM: Journal of Islamic Social Finance Management*, Volume 3, No. 2, 2022, hlm. 163–75.

pembayaran ZISWAF.²³ Transaksi sosial keagamaan menjadi fitur yang paling diminati terbukti BSI mencatat transaksi ZISWAF mencapai lebih dari 9,7 juta transaksi dengan nilai Rp. 121,6 miliar sepanjang 2024.²⁴ BSI *Mobile* hadir dengan berbagai fasilitas dan layanan yang mudah diakses untuk melakukan transaksi melalui *smartphone*, fleksibelnya kualitas BSI *Mobile* akan mempengaruhi efisiensi transaksi oleh nasabah atau pengguna. Kemudahan penggunaan dan keandalan, menarik minat pengguna untuk melakukan transaksi perbankan khususnya pembayaran ZISWAF.²⁵ Artinya dengan adanya aplikasi BSI *Mobile* nasabah lebih termotivasi untuk membayar ZISWAF secara online dari pada membayara ZISWAF secara langsung kepada muzakki (penerima) alasan memilih pembayaran ZISWAF secara online karena penggunaannya mudah dan praktis juga dapat meghemat waktu, biaya dan tenaga.²⁶

Berdasarkan fenomena dan masalah diatas dapat diketahui penelitian ini bertujuan untuk meneliti lebih mendalam tentang kualitas layanan dan ketersediaan fitur BSI *Mobile* terhadap efisiensi membayar zakat, infak, sedekah dan wakaf (ZISWAF). Fokus utama penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan ketersediaan fitur mempengaruhi efisiensi pembayaran ZISWAF. Berdasarkan latar belakang dan penelitian tedahulu

²³ Kompasiana, "BSI Mobile Aplikasi Mobile Banking Yang Memudahkan Transaksi Perbankan Syariah," kompasiana.com, 2024.

²⁴ PT Bank Syariah Indonesia tbk, "Jadi Salah Satu Fitur Paling Diminati, Transaksi Ziswaf via Mobile Banking BSI Tembus Rp121M Pada 2024," www.bankbsi.co.id, 2025.

²⁵ Muzdalipah and Mahmudi, "Digitalisasi Perbankan Syariah : Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta," *Equilibrium* 12, no. 1 (2023): 12, <https://doi.org/10.35906/equili.v12i1.1241>.

²⁶ Rahman and Waheda, "Implementasi Aplikasi BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat , Infaq & Waqaf."

peneliti tertarik untuk meneliti “**Pengaruh Kualitas Layanan Dan Ketersediaan Fitur BSI *Mobile* Terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF**”.

B. Identifikasi Masalah

Langkan pertama yang dilakukan adalah identifikasi masalah penelitian. Semua penelitian berawal dari masalah yang diajukan. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya. Maka peneliti mengidentifikasi masalah mengenai kualitas layanan dan ketersediaan fitur BSI *Mobile* terhadap efisiensi pembayaran ZISWAF.

1. Optimalisasi ataupun efisiensi dalam melakukan pembayaran ZISWAF merupakan hal yang sangat penting, baik bagi nasabah maupun lembaga penerima ZISWAF. Dengan mayoritas penduduk Indonesia beragama islam memiliki potensi besar dalam pengumpulan dana ZISWAF melalui BSI *Mobile*. Namun, potensi tersebut belum optimal dilakukan. Jika dilihat dari fluktuasi pada tahun 2023 mengalami penurunan pada penerimaan infak dan sedekah.
2. Kualitas layanan BSI *Mobile* seringkali tidak merata di berbagai wilayah. Perbedaan kecepatan internet, kapasitas server, dan kualitas jaringan dapat mempengaruhi kinerja aplikasi, kepuasan nasabah dan efisiensi pada pembayaran zakat, infak, sedekah dan wakaf (ZISWAF).
3. Kehadiran BSI *Mobile* mempermudah pembayaran ZISWAF, akan tetapi tidak relevan dan tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah dalam melakukan pembayaran ZISWAF. Masyarakat/nasabah lebih memilih memberikan

ZISWAF langsung pada amil zakat di masjid atau kepada penerima secara langsung dibanding melalui layanan digital.

4. Fitur yang disediakan BSI *Mobile* masih banyak dari nasabah yang belum memahami sepenuhnya cara menggunakan BSI *Mobile* dalam pembayaran ZISWAF. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam melakukan transaksi dan mengurangi kepercayaan nasabah terhadap aplikasi. Sehingga nasabah tidak menggunakan fitur pembayaran ZISWAF tersebut.
5. Fitur produk yang terdapat pada BSI *Mobile* belum sepenuhnya dipahami sebagian pengguna. Kualitas layanan dan ketersediaan fitur yang memadai pada BSI *Mobile* dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mendorong efisiensi nasabah dalam bertransaksi, serta lebih sering menggunakan aplikasi tersebut. Akan tetapi masih terdapat kendala dalam meningkatkan efisiensi baik dalam waktu, keamanan, dan kemanan.

C. Batasan Masalah

Maka dengan adanya suatu permasalahan yang diangkat sebagai penelitian. Untuk memberikan arah yang jelas pada penelitian ini, peneliti membatasi pada masalah yang terkait dengan pengaruh kualitas layanan variabel bebas X1 dan ketersediaan fitur BSI *Mobile* variabel bebas X2 terhadap efisiensi pembayaran ZISWAF variabel terikat Y. Pembayaran ZISWAF pada BSI *Mobile* sebagai subjek penelitian, dan yang menjadi objek penelitian ini adalah dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

D. Definisi Operasional variabel

Pada penelitian ini terdapat tiga variabel yang digunakan yaitu variabel Y adalah efisiensi, variabel X1 adalah kualitas layanan, variabel X2 adalah ketersediaan fitur. Definisi operasional variabel dibuat untuk menerangkan beberapa istilah sebagai berikut:

Tabel I.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Pengukuran Variabel	Skala Instrument
Efisiensi (Y)	Efisiensi merupakan ukuran untuk membandingkan rencana dengan penggunaan yang dilakukan secara maksimal sumber daya yang ada, seperti BSI <i>Mobile</i> memberikan kecepatan, murah, tanpa biaya, waktu serta tenaga untuk mendapatkan sebuah hasil. Kemampuan atau pemahaman konsumen/nasabah dalam menggunakan BSI <i>Mobile</i> atau <i>mobile banking</i> untuk melakukan transaksi atau melakukan pembayaran tanpa kesusahan. ²⁷	1. Penghematan waktu 2. Penghematan tenaga 3. Penghematan biaya	Ordinal
Kualitas Layanan (X1)	Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Layanan merupakan	1. Keandalan 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Pemberian perhatian 5. Bukti nyata	Ordinal

²⁷ Khasinta Mazaya Khusna and Novi Khoirawati, "Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Dan Efisiensi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN," dalam *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, Volume 5, No. 6, 2023, hlm. 49–66.

	kinerja yang dirasakan langsung oleh konsumen/nasabah yang bertujuan untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada konsumen/nasabah. Kualitas jasa atau layanan merupakan total pengalaman yang hanya dapat dievaluasi oleh konsumen. ²⁸		
Ketersediaan Fitur (X2)	Fitur adalah karakteristik dan penambahan fungsi dasar suatu produk. Keberadaan dan kecanggihan adanya fitur dapat menjadi sebuah alasan bagi pengguna dalam memilih produk atau jasa yang ditawarkan. Maka Perusahaan atau lembaga harus memberikan inovasi dan hal baru yang membuat konsumen/nasabah tertarik untuk melakukan transaksi. Indikator ketersediaan fitur diantaranya seperti kemudahan dalam akses informasi, keberagaman layanan transaksi, keberagaman fitur, dan inovasi. ²⁹	1. Kemudahan akses informasi 2. Keberagaman layanan 3. Keberagaman fitur 4. Inovasi	Ordinal

²⁸ Dede Aji Mardani and Dini Apriani, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Bsi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia," *dalam La Zhulma | Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Volume 2, No. 1, 2023, hlm. 148–57.

²⁹ Ulfanazirah, Farid Fathony Ashal, and Ismail Rasyid Ridha, "Pengaruh Ketersediaan Fitur Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ulee Kareng," *dalam Journal of Sharia Economics*, Volume 3, No. 2, 2022, hlm. 215–33.

E. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut, adalah:

1. Apakah kualitas layanan BSI *Mobile* berpengaruh terhadap efisiensi pembayaran ZISWAF?
2. Apakah ketersediaan fitur BSI *Mobile* berpengaruh terhadap efisiensi pembayaran ZISWAF?
3. Apakah kualitas layanan dan ketersediaan fitur BSI *Mobile* berpengaruh secara simultan terhadap efisiensi pembayaran ZISWAF?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan utama penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y, adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan BSI *Mobile* terhadap efisiensi pembayaran ZISWAF.
2. Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fitur BSI *Mobile* terhadap efisiensi pembayaran ZISWAF.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan ketersediaan fitur BSI *Mobile* secara simultan terhadap efisiensi pembayaran ZISWAF.

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai sumber penambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti terkait penelitian yang dilakukan atau diteliti.

2. Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Bagi para akademisi peneliti ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi, perbandingan dan pengembangan bagi kampus baik itu dosen ataupun mahasiswa. Untuk para pembaca sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan terkait yang diteliti.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menambah pengetahuan dan pemahaman yang luas, memberikan informasi, wawasan, dan pengetahuan, juga dapat sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

4. Bagi Bank Syariah

Memberikan informasi dan solusi atas masalah yang terjadi pada bank atau perbankan. Memberikan manfaat dan kemudahan bagi bank sebagai bahan perbaikan untuk bank kedepannya. Penelitian ini juga berkontribusi bagi perbankan syariah khususnya digitalisasi layanan. Memberikan masukan khususnya bagi Bank Syariah Indonesia untuk terus meningkatkan layanan, tidak untuk transaksi umum atau biasa akan tetapi juga untuk instrument spesifik seperti pembayaran ZISWAF.

5. Bagi Nasabah/ Masyarakat

Memberikan pemahaman kepada nasabah juga kepada Masyarakat bahwasanya pembayaran ZISWAF dapat dilakukan secara online atau

melalui mobile banking. Pembayaran ZISWAF dapat dilakukan secara efisien dan efektif.

6. Bagi Pengelola ZISWAF

Manfaat yang dapat diperoleh pengelola ZISWAF yaitu optimalisasi proses penghimpunan dana ZISWAF, Ketika pembayaran efisien dan transparan serta mudah dilakukan serta aplikasi yg digunakan dapat dipercaya maka akan meningkatkan kepercayaan nasabah/masyarakat kepada pengelola ZISWAF. Membantu pengelola ZISWAF untuk memanfaatkan potensi digital dalam pengimpunan ZISWAF, efisiensi operasional, memperkuat serta meningkatkan kepercayaan dan partisipasi nasabah/masyarakat.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Efisiensi Pembayaran

a. Definisi Efisiensi

Menurut Veithzal, Nurul, Sri efisien adalah sesuai atau tepat untuk menghasilkan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya, maupun menjalankannya dengan tepat dan cermat, berguna dan tepat sasaran. Efisiensi merupakan penggunaan sumber daya secara minimal dalam pencapaian hasil yang optimal. Efisiensi adalah cara penghematan dengan menggunakan prinsip efisiensi, yaitu menggunakan *input* seperlunya dan mendapatkan *output* yang diinginkan. Oleh karena itu, secara garis besar efisiensi adalah perilaku pengendalian dari kemubaziran dan ketamakan demi menghindari hal-hal yang berlebihan dan tidak perlu. Pada ilmu ekonomi, efisiensi merujuk pada sebuah konsep yang terkait pada penggunaan, pemaksimalan, dan pemanfaatan seluruh sumber daya.¹

Efisiensi adalah ketetapan cara (usaha, kerja) dan menjalankan suatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Efisiensi juga berarti *rasio* antara *input* dan *output* atau biaya dan keuntungan. Efisiensi adalah suatu ukuran dalam membandingkan rencana

¹ Veithzal Rivai Zainal, Nurul Huda, and Sri Vandayuli Roirini, *Ekonomi Mikro Islam*, Cetakan 1 (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 557.

penggunaan yang akan di realisasikan agar memaksimalkan segala sumber daya yang dimiliki, misalnya *mobile banking* menjadi lebih cepat dan lebih murah tanpa membuang biaya, waktu, dan tenaga untuk mencapai hasil yang diharapkan maka prosesnya tersebut bisa dikatakan semakin efisien.²

Efisienasi adalah suatu pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan dengan tidak membuang waktu, tenaga, dan biaya yang besar. Efisiensi merupakan melakukan suatu hal dengan mudah, cepat, aman dan praktis. Efisiensi menjadi faktor penting dalam transaksi jika terutama pada layanan perbankan atau *mobile banking*.

b. Indikator Efisiensi

Efisiensi nasabah terhadap layanan BSI *Mobile* dalam memudahkan transaksi keuangan nasabah dan salah satunya dalam melakukan pembayaran ZISWAF melalui fitur berbagi ZISWAF yang ada pada aplikasi BSI *Mobile*. Pengukuran indikator efisiensi dapat dilihat dari tiga aspek yaitu:³

- 1) Menghemat waktu.
- 2) Menghemat tenaga.
- 3) Menghemat biaya.

² Rahman and Waheda, "Implementasi Aplikasi BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat , Infaq & Waqaf."

³ Khusna and Khoiriawati, "Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Dan Efisiensi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN."

2. Kualitas Layanan

a. Definisi Kualitas Layanan

Menurut Joseph kualitas merupakan perwujudan segala sesuatu yang diinginkan atau yang diharapkan oleh nasabah/pengguna, sehingga perusahaan mampu memenuhi keinginan atau harapan tersebut secara penuh tanpa ada kekurangan. Apapun objek kualitas layanan yang ditarget, selama pengguna atau pelanggan mau dan ingin menerima sepenuh hati, itulah sebenarnya kualitas secara mutlak atau sempurna dimata pengguna/pelanggan.⁴

Kualitas merupakan kunci bagi penyedia jasa layanan untuk bertahan di persaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa layanan. Bagi pihak penyedia jasa/layanan dalam mencapai kepuasan konsumen, kualitas menjadi hal penting dan layak untuk ditingkatkan dan diperbaiki terus-menerus, dengan dilakukan inovasi yang berkelanjutan. Kualitas adalah paduan sifat-sifat produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan langsung atau tak langsung, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat, masa kini dan masa depan.⁵

Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Apabila layanan yang diterima atau

⁴ Teddy Chandra, Stefani Chandra, and Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*, Cetakan 1 (Purwokerto: CV IRDH, 2020).

⁵ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*, Cetakan 1 (Jawa Timur: Umsida Perss, 2018).

dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.⁶

Kualitas layanan merupakan bentuk kemudahan, kecepatan dan kemanan suatu aplikasi atau *platform* dalam menjalankan keinginan seseorang sehingga sesuai dengan keinginan atau kemauan oleh para pengguna aplikasi atau *platform*. Kualitas layanan dapat dikatakan berkualitas atau memiliki kredibilitas adalah layanan tersebut melampaui harapan dari penguanya. Kualitas layanan harus sesuai dengan harapan dan kepuasan nasabah supaya nasabah tetap melakukan transaksi pada layanan yang diberikan.

b. Dimensi Kualitas Layanan

Pengukuran kualitas layanan sering disebut sebagai *servqual*. Dimensi-dimensi dasar yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh industri jasa antara lain: *tangible, realibility, responsisivness, competence, courtesty, credibility, security, access, cominication, understanding*. Kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi (indikator) utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya.

⁶ Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*.

Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.⁷

c. Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan

Produk atau jasa dapat menarik perhatian pelanggan apabila kualitas layanan yang diberikan oleh penjual memiliki nilai yang tinggi

⁷ Sulistiyowati, hlm. 27-29.

serta dapat memuaskan pelanggan. Hal ini berkaitan erat dengan loyalitas pelanggan, karena jika barang yang diterima oleh pelanggan memiliki kualitas yang baik dan pelanggan puas dengan layanan penjual, maka pelanggan akan merasa senang.⁸

Dengan adanya aplikasi *BSI Mobile* nasabah lebih banyak termotivasi untuk membayar ziswaf secara online dari pada membayar ziswaf secara langsung kepada *muzakki* (penerima zakat) ataupun *al-mauquf 'alaih* (penerima waqaf), alasan nasabah memilih pembayaran ziswaf secara online karena penggunaannya yang mudah dan praktis selain itu juga dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga. Transaksi pembayaran zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF) menggunakan aplikasi *BSI Mobile* membuat nasabah merasa lebih efisien.⁹

3. Ketersediaan Fitur

a. Definisi Ketersediaan Fitur

Menurut Iqbal, Heriyani dan Isroq mengemukakan ketersediaan fitur yang baik dalam aplikasi mobile banking dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna. Peluang persaingan yang cukup baik bagi pihak pemberi layanan transaksi perbankan digital seperti studi yang menunjukkan bahwa layanan dan inovasi digital perbankan yang didesain sesuai dengan perminatan dan kebutuhan pengguna dapat

⁸ Devi Srikandi, Nofinawati Nofinawati, and Sarmiana Batubara, "Determinan Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Berbagi ZISWAF Pada BSI Mobile," *dalam Journal of Islamic Social Finance Management*, Volume 3, No. 1, 2022, hlm. 53–68.

⁹ Rahman and Waheda, "Implementasi Aplikasi BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat , Infaq & Waqaf."

memungkinkan peningkatan keterlibatan dan kenyamanan pengguna lebih lagi karena kecenderungan pengguna akan memilih layanan transaksi digital perbankan yang efisien dan dapat menjawab kebutuhan.¹⁰

Perusahaan yang menyediakan layanan jasa harus melakukan inovasi atau memperbaharui layanan produk yang ditawarkan kepada konsumen. Fitur mengarah pada layanan yang tersedia di *e-Banking*. Pembaruan produk dikaitkan dengan ketersediaan teknologi tepat guna, dan dukungan teknis, pengenalan yang tepat dan peningkatan layanan elektronik. Indikator (*feature availability*) ketersediaan fitur pada suatu *elektronik banking* adalah: kemudahan akses, keberagaman layanan, keberagaman fitur, inovasi produk.¹¹

Ketersediaan fitur merujuk pada keberadaan atau kesiapan suatu fasilitas atau sarana yang bisa dipergunakan dan dipakai. Fitur mengarah pada kemampuan suatu fitur aplikasi atau *platform* dalam menjalankan fungsinya sehingga para pengguna merasa nyaman dan mudah dalam penggunaannya. Fitur yang ada diharapkan mampu memberikan efisiensi dan kemudahan bagi para penggunanya.

¹⁰ Johandri Iqbal, Heriyani Heriyani, and Isroq Urrahmah, "Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking," *Global Financial Accounting Journal* 5, no. 2 (2021): 25–36.

¹¹ Ulfanazirah, Ashal, and Ridha, "Pengaruh Ketersediaan Fitur Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ulee Kareng."

b. Fitur Yang Relevan

Fitur ZISWAF di BSI *Mobile* memiliki beberapa keunggulan, di antaranya, menjadi pembeda dengan *mobile banking* lainnya, banyak digunakan nasabah untuk berzakat, berinfaq, bersedekah, dan berqurban, nominal ZISWAF bisa dimulai dari seribu rupiah, opsi berziswaf tersedia setiap selesai melakukan transaksi di BSI *Mobile*.¹²

c. Pengaruh Ketersediaan Fitur

Pengguna tidak selalu membutuhkan semua fitur yang tersedia. Banyak *mobile banking* menawarkan berbagai fitur yang dapat digunakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan pengguna. Namun, tidak semua pengguna membutuhkan semua fitur tersebut. Pengguna dapat menggunakan *mobile banking* yang menawarkan fitur yang lebih terbatas. Jika suatu *mobile banking* tidak menawarkan fitur yang dibutuhkan oleh pengguna, pengguna dapat menggunakan *mobile banking* lain yang menawarkan fitur tersebut.¹³

Sebagian besar nasabah mengungkapkan ketersediaan fitur akan mempengaruhi keputusan mereka untuk beralih. Seperempat dari mereka yang sudah menggunakan *mobile banking* sudah berganti ke fitur yang baru atau fitur yang telah diperbarui. Selain itu fitur-fitur yang disediakan

¹² Antara Kantor Berita Indonesia, “BSI Mobile Ujung Tombak Untuk Tingkatkan Penetrasi Digital & Layanan Keuangan Terintegrasi,” *www.antaraneews.com*, 2024.

¹³ Agung Nugroho Lutfi Imam Fahrudi, Anni Rahimah, and Nanik Wahyuningtiyas, “Pengaruh Persepsi Keamanan, Ketersediaan Fitur, Norma Subjektif Terhadap Loyalitas Melalui Keputusan Penggunaan Mobile Banking,” *dalam Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, Volume 8, No. 2, 2023, hlm. 217–31.

haruslah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna karena hal ini yang akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem.¹⁴

4. Konsep Zakat, Infak, Sedekah Dan Wakaf (ZISWAF)

a. Definisi Zakat, Infak, Sedekah Dan Wakaf (ZISWAF)

1) Zakat

Secara bahasa zakat berasal dari “*zaka*” yang berarti suci, baik, berkah, tumbuh dan berkembang. Secara termonologi, kata zakat diartikan sebagai sebagian dari harta yang ditentukan kemudian disalurkan kepada golongan yang berhak pada waktu yang telah ditentukan.¹⁵ Pengertian zakat dari segi ekonomi yang berarti merupakan penyeimbang ekonomi bersama dengan dana-dana sosial lainnya. Hal yang dimaksud dikarenakan zakat memiliki tujuan khusus adalah untuk 8 (delapan) asnaf, yaitu, fakir, miskin, amil, muallaf, *riqab*, *gharimin*, *fi sabilillah*, dan ibnu sabil. Pengertian zakat lainnya dari segi Islam, yaitu mensucikan harta.¹⁶

Sehingga dari beberapa pengertian zakat baik dari segi ekonomi, sosial, dan Islam zakat adalah salah satu kewajiban umat muslim untuk dibayarkan ketika *nasab maal* sudah terpenuhi yang tujuannya adalah untuk mensucikan harta, meningkatkan nilai sosial

¹⁴ Johandri Iqbal, Heriyani Heriyani, and Isroq Urrahmah, “Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking,” *dalam Global Financial Accounting Journal*, Volume 5, No. 2, 2021, hlm. 25–36.

¹⁵ Tika Widiastuti, Sri Herianingrum, and Siti Zulaikha, *Ekonomi Dan Manajemen ZISWAF (Zakat, Infak, Sedekah, Wakaf)* (Jawa Timur: Airlangga University Press, 2022), hlm. 14.

¹⁶ Al Haq Kamal et al., *Dasar-Dasar Ilmu Ekonomi Syariah*, Cetakan 1 (Yogyakarta: PT Penamuda Media, 2024), hlm. 145.

dengan sesama muslim, sehingga mampu menyeimbangkan perekonomian islam yaitu mampu mengurangi tingkat kemiskinan dan kesenjangan sosial yang terjadi.¹⁷

Zakat merupakan suatu bentuk ibadah yang diajarkan dalam agama islam yang memiliki dua tujuan dimensi didalamnya, yaitu dimensi ketuhanan dan dimensi kemanusiaan atau sosial. Pengelolaan zakat diartikan sebagai pengeluaran Sebagian harta yang wajib dilakukan bagi setiap muslim atau badan usaha untuk kemudian disalurkan kepada penerima yang berhak sesuai dengan yang diisyaratkan dalam islam.¹⁸

Zakat bukan suatu hibah atau pemberian, bukan pula *tabarru'* atau sumbangan, tetapi ia adalah penunaian kewajiban orang-orang yang mampu (kaya) atas hak orang miskin dan beberapa *mustahiq* lainnya. Para ulama berpendapat bahwa posisi orang-orang yang fakir dan miskin atas orang kaya sangatlah besar dan berperan penting, yaitu dilihat dari sisi keutamaan mereka yang menjadi sebab orang-orang kaya memperoleh pahala dengan membayar zakat tersebut.¹⁹

Dalam surah Al-Baqarah ayat 43 Allah juga memerintahkan kepada kita agar saling tolong menolong:

¹⁷ Kamal et al, hlm. 145.

¹⁸ Widiastuti, Herianingrum, and Zulaikha, *Ekonomi Dan Manajemen ZISWAF (Zakat, Infak, Sedekah, Wakaf)*, hlm. 14.

¹⁹ Zulkiflil, *Panduan Praktis Memahami Zakat Infak, Shadaqah, Wakaf Dan Pajak*, Cetakan 1 (Pekanbaru: Kalimedia, 2020), hlm. 5-6.

وَأَقِمْوَا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ ٤٣ (البقرة/2:43)

Artinya: Tegakkanlah salat, tunaikanlah zakat, dan rukuklah beserta orang-orang yang rukuk. (Al-Baqarah/2:43).

Tafsir pada surah Al-Baqarah :43 adalah setelah mengajak Bani Israil untuk memeluk Islam dan meninggalkan kesesatan, perintah utama yang disampaikan kepada mereka setelah larangan di atas adalah perintah untuk melaksanakan salat. Dan laksanakanlah salat untuk memohon petunjuk dan pertolongan Allah, tunaikanlah zakat untuk menyucikan hatimu dan menyatakan syukur kepada-Nya atas segala nikmat-Nya, dan rukuklah beserta orang yang rukuk, yakni kaum muslim yang beriman dan mengikuti ajaran Nabi Muhammad. Penambahan perintah untuk rukuk setelah ada perintah untuk melaksanakan salat itu mengisyaratkan ajakan agar mereka memeluk Islam dan melaksanakan salat seperti salatnya umat Islam. Dalam tata cara salat orang Yahudi tidak dikenal gerakan rukuk.²⁰

Dengan demikian, zakat merupakan suatu bentuk ibadah yang diajarkan dalam agama islam. Zakat berfungsi sebagai pembersih dari diri, harta dan segala yang dimiliki. Zakat wajib hukunya dan harus dikeliarkan oleh setiap muslim yang mampu.

²⁰ Al-Imam Abul Fida Isma'il Ibnu Kasir Ad-Dimasyqi, *Tafsir Ibnu Katsir Surat Al Fatihah Dan Al Baqarah*, 2010, hlm. 120.

2) Infak

Kata infak berasal dari sebuah kata dalam Bahasa arab yang merupakan bentuk Masdar dari “*anfaqa, yanfiqu, infaqan*”. Infak berasal dari terminology syariat diartikan sebagai kegiatan memberikan sebagian dari harta atau pendapatan maupun penghasilan yang diperuntukkan untuk hal-hal yang diperintahkan sesuai ajaran islam. Infak merupakan salah satu bentuk instrumen dana sosial islam yang bersifat *voluntary*.²¹

Infak yaitu mengeluarkan atau membelanjakan harta yang mencakup zakat dan non-zakat. Infak ada yang wajib ada juga yang sunah. Jenis infak ada dua, yaitu infak wajib di antaranya kafarat, nazar, zakat, dan sebagainya; dan infak sunah di antaranya infak kepada fakir miskin, sesama muslim, infak bencana alam, dan lain-lain.²²

Seperti yang telah kita ketahui bahwa infak adalah mengeluarkan harta yang mencakup harta benda yang dimiliki dan bukan zakat. Infak ada yang wajib dan ada pula yang sunnah. Infak wajib diantaranya zakat, kafarat, nadzar, dan lain-lain. Infak sunnah diantara nya, infaq kepada fakir miskin sesama muslim, infak bencana alam, infak kemanusiaan, dan lain lain.

²¹ Widiastuti, Herianingrum, and Zulaikha, *Ekonomi Dan Manajemen ZISWAF (Zakat, Infak, Sedekah, Wakaf)*, hlm. 16.

²² Agus Hermanto and Rojmi Yuhani'ah, *Manajemen ZISWAF Zakat, Infak, Sedekah, Dan Wakaf*, Cetakan 1 (Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, 2023), hlm. 203.

Adapun dasar hukum infaq telah banyak dijelaskan baik dalam Al- Qur'an yaitu sebagai berikut:

الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكُظُمِينَ وَالْعَفَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ

يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ١٣٤ (آل عمران/3: 134)

Artinya: “(yaitu) orang-orang yang selalu berinfaq, baik di waktu lapang maupun sempit, orang-orang yang mengendalikan kemurkaannya, dan orang-orang yang memaafkan (kesalahan) orang lain. Allah mencintai orang-orang yang berbuat kebaikan”. (Ali 'Imran/3:134).

Berdasarkan firman Allah di atas bahwa yakni dalam keadaan susah dan dalam keadaan makmur, dalam keadaan suka dan dalam keadaan duka, dalam keadaan sehat dan juga dalam keadaan sakit. Dengan kata lain, mereka rajin berinfaq dalam semua keadaan. Mereka membelanjakan harta untuk keridaan-Nya serta berbuat baik kepada sesamanya dari kalangan kaum kerabatnya dan orang-orang lain dengan berbagai macam kebajikan.²³

Dari penjelasan diatas dapat ditarik Kesimpulan bahwa infak hamper sama dengan zakat akan tetapi infak sebagai sunnah bagi yang ingin memunaikannya, tidak diwajibkan. Infak dikeluarkan dari harta bagi yang membutuhkan. Infak boleh diberikan kepada siapapun boleh kepada anak yatim, duafa dan lainnya.

²³ Al-Imam Abul Fida Isma'il Ibnu Kasir Ad-Dimasyqi, *Tafsir Ibnu Katsir Surat Ali Imran* 92 s.d *An-Nisa* 23, 2010, hlm. 145.

3) Sedekah

Secara etimologi, kata sedekah berasal dari Bahasa Arab *shodaqoh* yang secara bahasa berarti tindakan yang benar. Pada awal pertumbuhan Islam, sedekah diartikan sebagai pemberian yang disunahkan. Namun, setelah kewajiban zakat disyari'atkan dalam Al-Qur'an sering disebutkan dengan kata *shadaqah* maka *shadaqah* mempunyai dua arti. Pertama, *shadaqah* sunah atau *tathawwu'* (sedekah). Kedua, *shadaqah* wajib (zakat).

Sementara secara syara' (terminologi), sedekah diartikan sebagai sebuah pemberian seseorang secara ikhlas kepada orang yang berhak menerima yang diiringi juga oleh pahala dari Allah. Contohnya, seperti memberikan sejumlah uang, beras, atau benda-benda lain yang bermanfaat kepada orang lain yang membutuhkan.

Pelaksanaan sedekah dalam islam memiliki beberapa tata cara dan adab yang penting untuk diikuti agar mendapatkan berkah yang maksimal. Berikut adalah beberapa poin utama: ikhlas, sedekah harus dilakukan dengan niat ikhlas, tanpa mengharapkan pujian atau imbalan dari orang lain. Sembunyi-sembunyi. jumlah, tidak ada batasan dalam jumlah bersedekah. Barang halal, sedekah yang diberikan merupakan barang atau sesuatu yang halal jauh dari haram. Keluarga dekat, bersedekah kepada keluarga dekat sangat dianjurkan.

Tidak mengungkit-ungkit dan menyakiti hari seseorang yang telah diberikan sedekah. Bersedekah diwaktu yang lapang dan sempit.²⁴

Dalam Al-Qur'an surah At-Taubah ayat 60 secara tegas disebutkan ada beberapa golongan yang berhak menerima sedekah:

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ

وَالْغُرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ٦٠)

(التوبة/9: 60)

Artinya: Sesungguhnya zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, para amil zakat, orang-orang yang dilunakkan hatinya (mualaf), untuk (memerdekakan) para hamba sahaya, untuk (membebaskan) orang-orang yang berutang, untuk jalan Allah dan untuk orang-orang yang sedang dalam perjalanan (yang memerlukan pertolongan), sebagai kewajiban dari Allah. Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana. (At-Taubah/9:60).

Berdasarkan ayat diatas dapat ditafsirkan sebagai berikut:

setelah ayat sebelumnya menyatakan bagaimana orang-orang munafik telah mencela Rasul dalam persoalan pembagian harta, baik zakat maupun ganimah, maka ayat ini menjelaskan secara terperinci siapa sesungguhnya yang berhak menerima zakat itu. Sesungguhnya zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, yaitu orang yang tidak memiliki pekerjaan tetap sehingga kebutuhan primernya tidak

²⁴ Hermanto and Yuhani'ah, *Manajemen ZISWAF Zakat, Infak, Sedekah, Dan Wakaf*, hlm. 1-5.

terpenuhi, orang miskin, yakni orang yang memiliki penghasilan namun tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya secara layak, baik kedua kelompok itu meminta-minta maupun tidak, amil zakat, orang-orang yang ditugaskan untuk mengelola dana zakat, yang dilunakkan hatinya atau orang yang baru masuk Islam, untuk memerdekakan hamba sahaya, untuk membebaskan orang yang berutang demi memenuhi kebutuhan primernya yang jumlahnya melebihi penghasilannya, untuk orang yang aktivitasnya berada di jalan Allah dan untuk orang yang sedang dalam perjalanan dengan perjalanan yang mubah dan kehabisan bekal. Zakat itu sebagai kewajiban dari Allah bagi setiap muslim yang mampu. Allah Maha Mengetahui apa saja yang terkait dengan kemaslahatan hambahamba-Nya, Mahabijaksana atas segala aturan dan kebijakan-Nya. (At-Taubah/9:60)²⁵

4) Wakaf

Kata wakaf sendiri berasal dari kata kerja *waqofa* (*fiil madi*), *yaqifu* (*fiil mudori*'), *waqfan* (*isim masdar*) yang berarti berhenti atau berdiri. Sedangkan wakaf menurut syara' adalah menahan harta yang mungkin diambil manfaatnya tanpa menghabiskan atau merusakkan bendanya (*ainnya*) dan digunakan untuk kebaikan.

²⁵ Abdullah Bin Muhammad and Abdurrahman Bin Ishaq Al-Sheikh, *Tafsir Ibnu Katsir Surat Al Anfal Dan At Taubah* (Bogor: Mu-assasah Daar al-Hilaal Kairo, 2003), hlm. 149-154.

Secara terminologis fiqih tampak diantara para ahli (*fuqoha*), baik Maliki, Hanafi, Syafi'i maupun Hambali berbeda pendapat terhadap batasan pendefinisian wakaf. Realitas dan kenyataan ini disebabkan karena adanya perbedaan landasan dan pemahaman serta penginterpretasiannya terhadap ketentuan-ketentuan yang ada dalam berbagai hadits yang menerangkan tentang wakaf.²⁶

Wakaf memiliki posisi yang berbeda dengan dana-dana sosial lainnya, pengertian wakaf adalah kata wakaf sendiri berasal dari kata yang berarti berhenti dan berdiri. Menahan harta yang mungkin diambil manfaatnya tanpa menghabiskan atau merusakkan bendanya dan digunakan untuk Kebajikan. Wakaf disini ialah berbentuk benda yang bergerak dan tidak bergerak, benda bergerak yaitu berupa uang, namun benda tidak bergerak yaitu seperti bangunan, kendaraan atau benda-benda lainnya Peruntukan benda ini juga harus sesuai dengan ada yang diinginkan oleh *waqif* (orang yang berwakaf). Dalam pengelolaannya pun harta pokoknya harus tetap tidak boleh berkurang tapi boleh bertambah.²⁷

Wakaf merupakan infak *fi sabilillah*, oleh karena itu ketentuan wakaf mengacu pada ayat dalam Al-Quran yang menjelaskan terkait infak *fi sabilillah* tersebut, seperti dalam Q.S Ali-Imran ayat 92:

38. ²⁶ Zulkiflil, *Panduan Praktis Memahami Zakat Infaq, Shadaqah, Wakaf Dan Pajak*, hlm. 37-

²⁷ Kamal et al., *Dasar-Dasar Ilmu Ekonomi Syariah*, hlm. 146-147.

لَنْ تَنَالُوا الْبِرَّ حَتَّى تُنْفِقُوا مِمَّا تُحِبُّونَ وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ شَيْءٍ فَإِنَّ اللَّهَ بِهِ عَلِيمٌ

٩٢ (آل عمران/3: 92)

Artinya: “Kamu sekali-kali tidak akan memperoleh kebajikan (yang sempurna) sebelum kamu menginfakkan sebagian harta yang kamu cintai. Apa pun yang kamu infakkan, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui tentangnya”. (Ali 'Imran/3:92).

Tafsir dari surah Ali Imran ayat 92 yaitu Pemberian itu diterima oleh Nabi dengan baik dan memuji keikhlasannya. Rasulullah menasihatkan agar harta itu dinafkahkan kepada karib kerabatnya, maka Allah membagi-bagikannya kepada karib kerabatnya. Dengan demikian ia mendapat pahala sedekah dan pahala mempererat hubungan silaturrahi dengan keluarganya. Setelah itu datang pula Umar bin al-Khatab menyerahkan sebidang kebunnya yang ada di Khaibar, Nabi saw menyuruh pula agar kebun itu tetap dipelihara, hanya hasil dari kebun itu merupakan wakaf dari Umar.²⁸

Wakaf merupakan memberikan harta secara gratis atau percuma kepada kerabat atau saudara. Wakaf dapat berupa benda bergerak dan tidak bergerak, contohnya tanah, bangunan dan lain sebagainya. Wakaf tidak boleh diperjual belikan, ia hanya boleh diambil manfaatnya tanpa mengabiskan atau merusak wakaf tersebut.

²⁸ Ad-Dimasyqi, *Tafsir Ibnu Katsir Surat Ali Imran 92 s.d An-Nisa 23*, hlm. 1-3.

b. Tren Pembayaran Zakat, Infak, Sedekah dan Wakaf (ZISWAF)

BAZNAS memberikan kemudahan bagi para *muzaki* (donator) untuk menunaikan zakat, infak, sedekah dan wakaf (ZISWAF) melalui berbagai kemudahan kanal pembayaran, baik layanan perbankan, layanan langsung maupun layanan *digital*. Dalam penjelasan tentang layanan digital melalui platform BAZNAS. BAZNAS memberikan kemudahan bagi para donatur untuk membayarkan zakat, infak, sedekah dan wakaf (ZISWAF) melalui halaman *website*. BAZNAS menyediakan berbagai layanan transaksi *online* yang saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat dengan melakukan kerja sama melalui *e-commers* dan bank atau layanan *online* lainnya.²⁹

Oleh karena itu, jika dikaitkan dengan faktor lain seperti pengaruh sosial, perlu membangun dan menciptakan kebiasaan orang-orang di sekitar untuk berziswa secara digital dengan melakukan pengembangan layanan digital oleh lembaga terkait. Hal ini tentu sejalan dengan meningkatnya trend transaksi digital di kalangan masyarakat saat ini. Pengembangan layanan digital ini tentu akan meningkatkan penghimpunan keuangan sosial islam (ZISWAF) memaksimalkan besarnya potensi di Indonesia. Mengingat penghimpunan dana sosial islam yang tiap tahunnya terus meningkat. Rasa kedermawanan

²⁹ Dwi Vita Lestari Soehardi, "The Role of Financial Technology in ZISWAF (Zakat, Infak, Alms and Wakaf) Collection," *dalam Enrichment: Journal of Management*, Volume 13, No. 3, 2023.

masyarakat sangat besar terbukti adanya tren transaksi keuangan sosial islam (ZISWAF) melalui layanan digital yang semakin meningkat.³⁰

5. Hubungan Kualitas Layanan BSI *Mobile* Dengan Efisiensi Pembayaran ZISWAF

Kualitas layanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pengunjung atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan.

Pada penelitian Citra Mardiana Siregar ia mengemukakan pendapat bahwa:

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan persepsi pelanggan terhadap suatu mutu layanan. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan memuaskan maka dinilai kurang bermutu.³¹

Sedangkan pada penelitian dari Rumaini Rumaini, Abdul Malik, dan Nurlia Fusfita. Mereka berpendapat pada penelitian yaitu:

Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu pertama adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Hasil penelitian yang menyatakan adanya

³⁰ Defi Insani Saibil and Muhamad Fathul Romadoni, "Bertransaksi Ziswaf Secara Digital Melalui Layanan M-Banking Syariah," dalam *Al-Intaj: Journal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Volume 9, No. 2, 2023.

³¹ Citra Mardiana Siregar, "Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia"

pengaruh kualitas layanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* terhadap kepuasan nasabah secara parsial.³²

6. Hubungan Ketersediaan Fitur BSI Mobile Dengan Efisiensi Pembayaran ZISWAF

Fitur adalah suatu hal yang dapat dipertimbangkan oleh seseorang jika menggunakan sebuah produk. Fitur berarti tentang apa saja yang dapat digunakan oleh setiap nasabah dengan menggunakan mobile banking. Dengan adanya fitur pada mobile banking dan dalam hal ini adalah BSI Mobile yang terdiri dari berbagai fitur yang dapat membantu setiap nasabah dalam bertransaksi.

Felicia Chandra K, Oryz Agnu Dian Wulandari berpendapat pada penelitiannya yaitu:

Ketersediaan fitur yang beragam dan selalu di perbaharui mengikuti kebutuhan pengguna bahkan melampaui harapan pengguna. Dalam hal kemanan merupakan hal yang sangat krusial dan dianggap penting, karena semakin banyak pengguna akan mengindikasikan semakin banyak pula ancaman yang akan dialami oleh perbankan terutama dalam hal jaminan keamanan, kerahasiaan data, transparansi penggunaan data, dan lain-lain. Kemudahan merupakan desian, persepsi dan tanggapan konsumen mengenai harapan kemudahan, efisiensi, dan efektifitas dalam menggunakan *mobile banking*. Beberapa hal tersebut akan sangat mempengaruhi dalam kenyamanan menggunakan layanan *mobile banking*.³³

Sedangkan pada penelitian Ulfa Nazirah, Farid Fathony Ashal, Akmal Riza. Mereka berpendapat pada penelitiannya bahwa:

³² Romaini Romaini, Abdul Malik, and Nurlia Fusfita, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Bertransaksi," *dalam Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, Volume 1, No. 5, 2023.

³³ Felicia Chandra K and Oryz Agnu Dian Wulandari, "Pengaruh Ketersediaan Fitur, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Kenyamanan Penggunaan Mobile Banking," *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Industri (EBI)* 6, no. 2 (2024): 67–73.

Ketersediaan fitur didalam aplikasi *mobile banking* berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin banyak pembaruan dan ketersediaan fitur-fitur yang menarik, tidak hanya iklan tapi juga terdapat berita, hiburan atau promo-promo yang berguna dalam aplikasi BSI *Mobile*, maka akan semakin meningkatnya minat dari para nasabah untuk menggunakan *mobile banking* tersebut.³⁴

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan adalah kajian terhadap hasil-hasil penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang dipilih oleh peneliti sebagai bahan acuan dan perbandingan antara penelitian ini dengan penelitian yang lain, yaitu sebagai berikut:

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Putri Imaniar (2022)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Ketersediaan Fitur BSI <i>Mobile</i> Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah, Dan Wakaf (Ziswaf) (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton)	Kualitas layanan BSI <i>Mobile</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran zakat, infaq, sedekah, dan wakaf (ZISWAF), hal ini berarti variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran zakat, infaq, sedekah, dan wakaf. ketersediaan fitur BSI <i>Mobile</i> berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF), hal ini berarti semakin tinggi

³⁴ Ulfanzirah, Ashal, and Ridha, "Pengaruh Ketersediaan Fitur Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ulee Kareng."

			ketersediaan fitur BSI <i>Mobile</i> maka akan meningkatkan efisiensi nasabah dalam pembayaran zakat, infak, sedekah, dan wakaf.
2	Rumaini Rumaini, Abdul Malik, dan Nurlia Fufita (2023)	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Bertransaksi.	Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu pertama adalah <i>expected service</i> (layanan yang diharapkan) dan <i>perceived service</i> (layanan yang diterima). Hasil penelitian yang menyatakan adanya pengaruh kualitas layanan yaitu <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance</i> dan <i>empaty</i> terhadap kepuasan nasabah secara parsial.
3	Muhammad Zulkarnain, Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah, Nurul Ilma Hasana Kunio (2023)	Pengaruh Kemudahan, Ketersediaan Fitur Dan Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bsi <i>Mobile</i> Di Kecamatan Ilir Barat Kota Palembang	kemudahan, fitur dan manfaat mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna BSI <i>Mobile</i> . Kemudian fitur pada BSI <i>Mobile</i> sangat beragam sehingga berbagai layanan keuangan dapat dilakukan. Sementara manfaat yang diterima oleh nasabah berupa efisiensi dan efektivitas dengan menggunakan BSI <i>mobile</i> .
4	Holilur Rahman dan Waheda (2024)	Implementasi Aplikasi BSI <i>Mobile</i> Terhadap Efisiensi Nasabah dalam Pembayaran Zakat, Infaq & Waqaf (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep)	Transaksi pembayaran Zakat, Infaq & Waqaf (ZISWAF) menggunakan aplikasi BSI <i>Mobile</i> membuat nasabah merasa lebih efisien. Selain itu terdapat beberapa actor pendukung yang ada pada aplikasi BSI <i>Mobile</i> , diatarannya: Keamanan transaksi, Kemudahan dan

			Kecepatan dalam berziswaf.
5	Felicia Chandra K, dan Oryz Agnu Dian Wulandari (2024)	Pengaruh Ketersediaan Fitur, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Kenyamanan Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	Ketersediaan fitur yang beragam dan selalu di perbaharui mengikuti kebutuhan pengguna bahkan melampaui harapan pengguna. Dalam hal kewanan merupakan hal yang sangat krusial dan dianggap penting, karena semakin banyak pengguna akan mengindikasikan semakin banyak pula ancaman yang akan dialami oleh perbankan terutama dalam hal jaminan keamanan, kerahasiaan data, transparansi penggunaan data, dan lain-lain. Kemudahan merupakan desian, persepsi dan tanggapan konsumen mengenai harapan kemudahan, efisiensi, dan efektifitas dalam menggunakan <i>mobile banking</i> . Beberapa hal tersebut akan sangat mempengaruhi dalam kenyamanan menggunakan layanan <i>mobile banking</i> .

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Putri Imaniar yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas layanan (X1), ketersediaan fitur (X2), dan efisiensi (Y) nasabah dalam membayar zakat, infak, sedekah dan wakaf (ZISWAF).

Akan tetapi pada penelitian Putri Imaniar, beliau menggunakan analisis pengaruh sedangkan pada penelitian ini hanya pengaruh saja yang diteliti, tidak menganalisis seberapa besar pengaruh antar variabel. Objek penelitian dari putri imaniar adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton sedangkan pada penelitian ini objek yang diteliti ada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Padangsidimpuan.

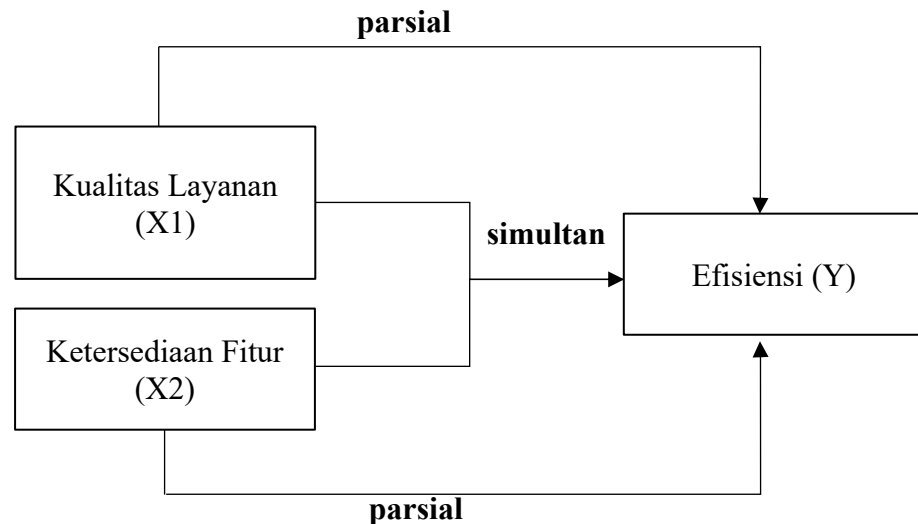
2. Persamaan penelitian ini dengan penelitian dari Rumaini Rumaini, Abdul Malik, dan Nurlia Fusfita terletak pada variabel independennya saja yaitu kualitas layanan (X1). Terdapat perbedaan pada penelitian dari Rumaini Rumaini, Abdul Malik, dan Nurlia Fusfita yaitu pada variabel dependennya yaitu kepuasan nasabah, sedangkan penelitian ini meneliti variabel independent yaitu efisiensi nasabah (Y).
3. Persamaan penelitian ini dengan penelitian dari Muhammad Zulkarnain, Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah, Nurul Ilma Hasana Kunio terletak pada variabel ketersediaan fitur (X2). Kemudian perbedaannya terletak pada variabel dependennya penelitian dari Muhammad Zulkarnain, Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah, Nurul Ilma Hasana Kunio meneliti terkait kemudahan dan manfaat serta pada variabel dependennya yang diteliti adalah kepuasan nasabah, berbeda dengan penelitian ini yang meneliti efisiensi nasabah (Y).
4. Persamaan penelitian Holilur Rahman dan Waheda dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel yang diteliti efisiensi (Y) nasabah dalam membayar zakat, infak, sedekah dan wakaf (ZISWAF). Perbedaannya

terletak pada variabel independennya pada penelitian Holilur Rahman dan Waheda membahas terkait implementasi, sedangkan pada penelitian ini yang diteliti nantinya adalah kualitas layanan (X1) dan ketersediaan fitur (X2). Objek penelitian Holilur Rahman dan Waheda Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep, sedangkan pada penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Padangsidimpuan.

5. Persamaan penelitian Felicia Chandra K, dan Oryz Agnu Dian Wulandari dengan penelitian ini terletak pada variabel independennya yaitu ketersediaan fitur (X2). Sedangkan perbedaan lainnya, pada penelitian Felicia Chandra K, dan Oryz Agnu Dian Wulandari mereka meneliti tentang keamanan dan kemudahan. Kenyamanan nasabah sebagai variabel dependen dari penelitian Felicia Chandra K, dan Oryz Agnu Dian Wulandari. Sedangkan pada penelitian ini membahas terkait efisiensi nasabah (Y).

C. Kerangka Pikir

Variabel X (bebas/independen) dalam penelitian ini adalah kualitas layanan (X1), ketersediaan fitur (X2). Sedangkan variabel Y (terikat/dependen) adalah efisiensi (Y). Variabel X1 dan X2 berpengaruh atau mempengaruhi variabel Y.

Gambar II.1 Kerangka Pikir

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa secara parsial kualitas layanan (X1) dapat mempengaruhi efisiensi (Y), kemudian secara parsial ketersediaan fitur (X2) dapat mempengaruhi efisiensi (Y). Kemudian secara simultan juga terdapat bahwa kualitas layanan (X1), ketersediaan fitur (X2), dapat mempengaruhi efisiensi (Y). Dengan arti lain semakin meningkatnya kualitas layanan (X1), ketersediaan fitur (X2) akan mempengaruhi efisiensi (Y).

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis atau hipotesa adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. hipotesis ilmiah mencoba mengutarakan jawaban sementara terhadap masalah yang diteliti. Hipotesis adalah jawaban atau asumsi sementara mengenai tujuan penelitian yang diperoleh dari landasan teori sebagai dasar atau landasan peneliti dalam menjawab masalah penelitian. Berdasarkan kerangka berfikir diatas dapat dirumuskan suatu hipotesis yang menjadi dugaan sementara dalam menguji

suatu penelitian pada dosen dan pegawai UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hipotesis penelitian tersebut sebagai berikut:

- H₁ : terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap efisiensi pembayaran ZISWAF.
- H₂ : terdapat pengaruh ketersediaan fitur terhadap efisiensi pembayaran ZISWAF.
- H₃ : terdapat pengaruh kualitas layanan dan ketersediaan fitur terhadap efisiensi pembayaran ZISWAF.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, yang beralamatkan di Jalan H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Kecamatan Padangsidempuan Tenggara, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara, Indonesia. Adapun waktu penelitian yang dilakukan sejak bulan Maret sampai April 2025.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti ada penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, penelitian deskriptif dipilih karena peneliti fenomena dan peristiwa yang terjadi. Penelitian deskriptif ini adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu.¹ Jenis penelitian ini mendeskripsikan peristiwa dan fakta yang ada, baik yang masih terjadi sampai sekarang atau yang terjadi pada waktu yang lalu.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Pada pengertian lain populasi dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang

¹ Azharsyah Ibrahim and Arinal Rahmawati, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Cetakan 1 (Banda Aceh: Ar-Raniry Press, 2021), hlm. 93.

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berjumlah 53 orang yang terdiri dari 31 dosen PNS dan 22 dosen tetap non-PNS.

2. Sampel

Sampel adalah salah satu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Oleh karena itu, sampel yang didapatkan dari populasi memang harus benar benar *representative* (mewakili).² Adapun teknik sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* artinya setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel. *Sampling jenuh* dipilih pada penelitian ini, sampel jenuh adalah sampel yang mewakili jumlah populasi. Biasanya dilakukan jika populasi dianggap kecil atau kurang dari 100, lebih sering disebut sebagai total sampling.³ Peneliti hanya mengambil sampel dari dosen yaitu dosen PNS dan dosen tetap non-PNS Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Oleh karena itu, sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu jumlah seluruh populasi sebanyak 53 orang atau sebanyak 53 sampel.

² Azharsyah Ibrahim, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Cetakan 1 (Banda Aceh: PT. Naskah Aceh Nusantara, 2021), hlm. 193.

³ Elidawaty Purba et al., *Metode Penelitian Ekonomi*, Cetakan 1 (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 133-135.

D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh oleh pihak yang memerlukan informasi, secara langsung melalui sumbernya dan belum tersaji. Bisa diperoleh melalui wawancara, kuisioner, angket, observasi, eksperimen dan lain-lain.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh oleh pihak yang memerlukan informasi, secara tidak langsung karena datanya sudah tersedia atau tersaji dalam bentuk laporan, publikasi, laporan, basis data, atau sumber informasi yang telah dikumpulkan oleh pihak lainnya. Bisa berupa data historis ataupun data yang telah diterbitkan sebelumnya.⁴

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Kepustakaan

Studi pustaka mencakup uraian teori dan praktik yang relevan dengan masalah yang diteliti, termasuk pembahasan keterhubungan antara teori dan praktik (mungkin timbul perbedaan pendapat). Dalam hal ini penulis menggunakan buku-buku seperti Ekonomi Syariah, Manajemen Bank, Manajemen Pembiayaan, Perbankan Syariah, dan Metodologi Penelitian. Penelitian ini juga berbasis jurnal dan artikel,

⁴ Nanda Dwi Rizkia et al., *Metodologi Penelitian Bisnis* (Bali: CV Intelektual Manifes Media, 2023), hlm. 70-71.

skripsi serta menggunakan media internet untuk mencari informasi mengenai teori dan data penelitian dilakukan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen. Dokumen yang digunakan dapat berupa foto, video, *recording* (rekaman) buku harian, surat pribadi, laporan, notulen rapat, catatan kasus dalam pekerjaan sosial dan dokumen lainnya.

Telaah dokumentasi juga penting untuk menemukan data (informasi) yang diperlukan dalam penelitian. Meskipun data (informasi) yang didapat dari telaah dokumentasi ini klasifikasinya bukan data primer, tetapi masuk dalam klasifikasi data sekunder, namun masih punya arti penting, setidaknya untuk data yang digunakan dalam penelitian manajemen keuangan.⁵

c. Angket (Kuisisioner)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.⁶

⁵ Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian Ekonomi*, Cetakan 1 (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), hlm. 255.

⁶ Ahmad Fauzi et al., *Metodologi Penelitian*, Cetakan 1 (Jaw: CV. Pena Persada, 2022), hlm. 80.

Pertanyaan atau pernyataan kuisioner akan diukur dengan skala *likert*. Efisiensi, kualitas layanan dan ketersediaan fitur pada pembayaran ZISWAF diukur dengan skala *likert*. Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini akan dijabarkan menjadi indikatornya masing-masing yang akan digunakan sebagai pertanyaan atau pernyataan yang akan dijawab oleh responden.

Tabel III.1 Skor Pada Skala *Likert*

Pernyataan positif	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral/Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel III.2 Kisi-Kisi Indikator

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	Efisiensi	a. Pengematan waktu b. Penghematan tenaga c. Penghematan biaya	1,2 3,4 5,6
2	Kualitas Layanan	a. Keandalan b. Daya tanggap c. Jaminan d. Pemberian perhatian e. Bukti nyata	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10
3	Ketersediaan Fitur	a. Kemudahan akses b. Keberagaman layanan c. Keberagaman fitur d. Inovasi	1,2 3 4,5 6,7

E. Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) atau $r \text{ hitung}$ negatif, maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur indikator yang sama, akan menghasilkan data yang sama atau reliabel. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten

jika pengukuran tersebut diulang. Pengujian realibilitas yaitu dengan melihat Cronbach's Alpha lebih besar 0,7 rendah, 0,8 sedang, 0,9 tinggi.⁷

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dapat diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik yang dapat digunakan untuk menjawab berbagai rumusan masalah dalam penelitian, dengan demikian, teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara ataupun langkah melaksanakan analisis terhadap data dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah. Untuk penelitian ini peneliti memilih untuk menggunakan SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 23 pada *windows*.

1. Uji Asumsi Dasar

a. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah analisis dasar dalam perhitungan statistik, tujuan analisis statistik deskriptif adalah untuk mengetahui nilai rata-rata (*mean*), nilai Tengah (*mean*), nilai yang sering muncul (*mode/modus*), jumlah (*sum*), standar deviasi atau simpanan baku (*standard deviation*), ragam data (*variance*), selisih nilai tertinggi dengan nilai terendah (*range*), nilai terendah (*minimum*), nilai maksimum (*maximum*) dan lainnya.⁸

⁷ Runggu Besmandala Napitupulu et al., *Penelitian Bisnis : Teknik Dan Analisa Data Dengan SPSS - STATA - EVIEWS*, Madenatera, Cetakan 1 (Medan: Madenatera, 2021), hlm. 22–23.

⁸ Riyanto Slamet and Andhita Hatmawan Aglis, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, Dan Eksperimen*, Deepublish, Cetakan 1 (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm. 53.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil tersebut berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas (*chi-square goodness of fit test normalitas*) dapat dilakukan dengan salah satu dari beberapa teknik rumus *kolmogorov smirnov*, rumus *shapiro wilk* dan *shapiro francia*, rumus *lilliefors*, *jarque bera*, *diagram* atau *scatter plot* (gambar). Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *kolmogrof-smirnov*, pada taraf signifikan 0.05:

- 1) Apabila $\text{sig} > 0,05$ maka distribusi data bersifat normal.
- 2) Apabila $\text{sig} < 0,05$ maka distribusi data tidak normal.⁹

2. Uji Asumsi Klasik

Dalam pengujian Hipotesis berdasarkan analisis regresi, yang digunakan dalam penelitian ini harus memenuhi asumsi klasik untuk mendapatkan nilai pemeriksa yang tidak biasa dan efisien dari suatu persamaan regresi linear berganda dengan metode kuadrat terkecil. Perlu dilakukan pengujian dengan memenuhi persyaratan asumsi klasik yang meliputi:

⁹ Napitupulu et al., *Penelitian Bisnis : Teknik Dan Analisa Data Dengan SPSS - STATA - EVIEWS*, hlm. 66.

a. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 maka dikatakan bahwa tidak ada multikolenieritas antar variabel independen dalam model regresi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji asumsi dalam regresi dimana varian dan residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan metode Uji Park, Uji Glejser dan Uji White dan lainnya.¹⁰

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk persamaan regresi linier pada umumnya dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + \dots + b_i.X_i + e$$

Keterangan:

Y : variabel terikat

a : konstanta

b_1, b_2 : koefisien regresi

¹⁰ Napitupulu et al., hlm. 66.

X_1, X_2 : variabel bebas (X_1, X_2)

e : eror

Adapun regresi penelitian ini adalah:

$$E = a + b_1.KL + b_2.KF + e$$

Keterangan:

E : Efisiensi

A : Konstanta

$b_1 b_2$: Koefisien regresi linear berganda

KL : Kualitas Layanan

KF : Ketersediaan Fitur

e : error

4. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis, pengujian dapat dilakukan dengan menggunakan:¹¹

a. Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t ini disebut juga dengan uji parsial, pengujian ini bertujuan untuk menguji signifikan pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan:

- 1) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} > -t \text{ tabel}$ atau $\text{sig} > (0,05)$ 5% maka hipotesis diterima.
- 2) Jika $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} \leq -t \text{ tabel}$ atau $\text{sig} \leq (0,05)$ 5% maka hipotesis ditolak.

¹¹ Napitupulu et al, hlm. 66-122.

b. Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji F diperuntukkan untuk mengetahui hipotesis koefisien (*slope*) regresi secara bersamaan, dengan kata lain untuk memastikan bahwa model yang dipilih layak atau tidak untuk menginterpretasikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis, yaitu:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $sig < 0,05$ maka hipotesis diterima.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $sig > 0,05$ maka hipotesis ditolak.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah besarnya keragaman (informasi) di dalam variabel Y yang dapat diberikan oleh model regresi yang didapatkan. Nilai R^2 berkisar antara 0 s.d. 1. Apabila nilai R^2 dikalikan 100%, maka hal ini menunjukkan persentase keragaman (informasi) di dalam variabel Y yang dapat diberikan oleh model regresi yang didapatkan. Semakin besar nilai R^2 , semakin baik model regresi yang diperoleh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri

Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan

a. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas

Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam berdiri pada tahun 2013. Berdirinya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam bersamaan dengan proses alih status STAIN Padangsidimpuan menjadi IAIN Padangsidimpuan berdasarkan Peraturan Presiden No 52 Tahun 2013 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Padangsidimpuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan yang ditandatangani oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 Juli 2013. Perpres ini diundangkan di Jakarta pada tanggal 6 Agustus 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin pada Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122.¹

Tindak lanjut dari Perpres tersebut adalah lahirnya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 93 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Padangsidimpuan yang diundangkan di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM

¹ Humas FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan, "Sejarah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan," FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan, accessed May 7, 2025, <https://www.febi.uinsyahada.ac.id/sejarah-febi-uin-syahada-padangsidimpuan/>.

RI, Amir Syamsudin pada Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1459.

Melalui peningkatan status ini, IAIN Padangsidimpuan memiliki 4 Fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, dan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Artinya IAIN Padangsidimpuan dipercaya untuk menjalankan Arah Kementerian Agama untuk mewujudkan integrasi dan interkoneksi dan menghapuskan dikotomi ilmu pengetahuan, terbatas pada ilmu-ilmu sosial dan humaniora. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam merupakan yang termuda dari segi pengalaman, meskipun keempat fakultas sama lahirnya, sebab 3 (tiga) Fakultas lainnya merupakan peningkatan status dari Jurusan Fakultas yang ada ketika masih di bawah bendera STAIN.²

Sejalan dengan alih status Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Padangsidimpuan menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan melalui Peraturan Presiden RI Nomor 52 Tahun 2013, ada 4 (empat) Fakultas di lingkungan IAIN Padangsidimpuan, yaitu Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki 2 (dua) jurusan, yaitu Jurusan Perbankan Syariah dan Jurusan Ekonomi Syariah.³

² Humas FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan, "Sejarah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addry Padangsidimpuan,".

³ Humas FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan, "Sejarah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addry Padangsidimpuan,".

Kemudian setelah peralihan status Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan (IAIN) menjadi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan melalui Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2022 yang menetapkan peraturan Presiden tentang Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.⁴ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki 6 (enam) program studi, yaitu Prodi Perbankan Syariah, Prodi Ekonomi Syariah, Prodi Manajemen Keuangan Syariah, Prodi Manajemen Bisnis Syariah, Prodi Akuntansi Syariah dan Program Studi terbaru yaitu Prodi Bisnis Digital.

b. Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan selaku dekan Prof. Dr. Darwis Harahap, M.Si. dibantu oleh Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si selaku wakil dekan bidang akademik. Dr. Rukiah Lubis sebagai wakil dekan bidang administrasi umum dan keuangan. Dra. Replita, M.Si sebagai wakil dekan bidang kemahasiswaan dan alumni.

Kemudian dibantu oleh beberapa dosen sebagai ketua program studi yaitu Dr. Sarmiana Batubara, M.A sebagai ketua prodi perbankan syariah, Delima Sari Lubis, M.A sebagai ketua prodi ekonomi syariah,

⁴ Humas UIN Syahada Padangsidimpuan, "Sejarah Singkat UIN Syahada Padangsidimpuan," UIN Syahada Padangsidimpuan, accessed May 11, 2025, <https://www.uinsyahada.ac.id/sejarah-uin-syahada-padangsidimpuan/>.

Azwar Hamis, M.A sebagai ketua prodi manajemen keuangan syariah, Sry Lestari, M.A sebagai ketua prodi manajemen bisnis syariah, M. Wandiansyah R. Hutagalung, M.E sebagai ketua prodi akuntansi syariah dan M. Fauzan, M.E sebagai ketua prodi bisnis digital. Untuk bagian kasubag tata usaha Maharudin Siregar, S.Pd.I, M.Si, fungsional dan kepegawaian Samsinar, S.E dan pelaksana akademik Syariah Siregar, S.Pd.I.⁵

c. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi dari fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri syekh ali hasan ahmad addary padangsidimpuan, yaitu sebagai berikut:⁶

1) Visi

Menjadi pusat pengembangan ekonomi dan bisnis Islam berbasis teoantropoekosentris (*Al-Ilahiyah, Al- Insaniyah, Al-Kauniyah*) dan berperan aktif di tingkat internasional

2) Misi

- a) Menyelenggarakan pendidikan berkualitas secara konsep dan praktis yang berbasis teoantropoekosentris.
- b) Meningkatkan kualitas Penelitian di bidang ekonomi dan bisnis Islam yang berbasis teoantropoekosentris

⁵ Humas FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan, "Struktur Organisasi FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan," FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan, accessed May 7, 2025, <https://www.febi.uinsyahada.ac.id/struktur-organisasi-febi-uin-syahada-padangsidimpuan/>.

⁶ Humas FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan, "Visi Dan Misi FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan," FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan, accessed May 7, 2025, <https://www.febi.uinsyahada.ac.id/visi-misi-febi-uin-syahada-padangsidimpuan/>.

- c) Meningkatkan kualitas pengabdian kepada masyarakat di bidang ekonomi dan bisnis Islam yang berbasis teoantropoekosentris
- d) Mengembangkan jaringan kerjasama dengan pemangku kepentingan internasional dan nasional
- e) Membangun Sistem Manajemen dengan Tata Kelola dan Budaya Mutu yang Baik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi

d. Jurusan/Program Studi

Program studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan ada sebanyak enam program studi adalah sebagai berikut:⁷

- 1) Perbankan Syariah
- 2) Ekonomi Syariah
- 3) Manajemen Keuangan Syariah
- 4) Manajemen Bisnis Syariah
- 5) Akuntansi Syariah
- 6) Bisnis Digital

2. Gambaran Umum Responden

Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan instrument angket yang dibagikan kepada dosen PNS dan dosen tetap non-PNS Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad

⁷ Humas FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan, "Program Studi FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan," FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan, accessed May 1, 2025, <https://www.febi.uinsyahada.ac.id/prodi-febi-uin-syahada-padangsidimpuan/>.

Addary Padangsidimpuan. Angket tersebut terdiri dari tiga bagian yaitu variabel Y efisiensi, variabel X1 kualitas layanan dan variabel X2 ketersediaan fitur, angket dilakukan pada tanggal 14 April sampai 30 April 2025. Pembagian angket dilakukan secara langsung dan tidak langsung atau secara online (daring) yaitu peneliti menjumpai responden secara langsung untuk membagikan angket kepada dosen PNS dan dosen non-PNS tersebut, dan untuk pembagian angket secara tidak langsung yaitu mengirimkan link google formulir melalui Whatsapp dan E-mail.

B. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan membagikan angket kepada responden sejak 14 April sampai 30 April 2025 kepada dosen PNS dan dosen non-PNS.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah sesuatu yang menjadi latar belakang yang dimiliki oleh responden itu sendiri. Dalam penelitian ini karakteristik responden pada setiap dosen PNS dan dosen tetap non-PNS Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Adapun hasil yang diperoleh sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

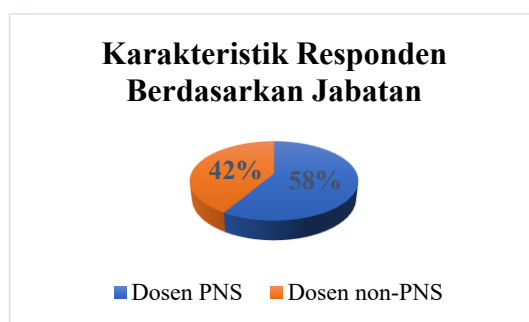


Sumber: data primer diolah, 2025

Berdasarkan gambar diagram lingkaran diatas dapat diketahui bahwa, karakteristik responden bersarkan jenis kelaminnya yaitu 23 atau sebesar 43% responden dengan jenis kelamin laki-laki kemudian 30 atau sebesar 57% responden lagi dengan jenis kelamin perempuan, sehingga berdasarkan jumlah seluruh responden sebanyak 53 orang.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Gambar IV. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan



Sumber: data primer diolah, 2025

Berdasarkan gambar diagram lingkaran diatas karakteristik responden berdasarkan jabatan dapat kita ketahui bahwasanya dosen dengan jabatan PNS yaitu sebanyak 31 atau sebesar 58% orang

sedangkan dosen dengan jabatan non-PNS sebanyak 22 atau sebesar 42% orang.

C. Analisis Data

Hasil uji ataupun analisis data berdasarkan angket yang telah diperoleh dari responden kemudian di olah dengan menggunakan software SPSS versi 23. Hasil olah data tersebut kemudian diinterpretasikan dan dijelaskan secara rinci dibawah ini.

1. Hasil Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reabilitas)

Untuk uji instrument penelitian ini peneliti meggunakan uji validitas dan uji rebailitas, untuk mengukur item pertanyaan setiap variabel apakah dapat dinyatakan valid dan reliabel.

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur pernyataan pada kuisisioner, untuk mendapati valid atau tidak validnya berdasarkan kuisisioner yang di isi oleh responden. Untuk penentuannya dikerjakan menggunakan perbandingan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} . Sebagaimana $(df) = n-2$, dengan taraf uji signifikansi yaaitu sebesar 0,05 dengan jumlah n sebagai total sampel. Indikator yang menyatakan valid jika jumlah $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dapat dinyatakan bahwa indikator tersebut tidak valid. Uji validitas kedua variabel penelitian ini diuji menggunakan SPSS versi 23.

1) Uji Validitas Kualitas Layanan

Hasil uji validitas yang dilakukan pada variabel Kualitas Layanan (X1), diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Nilai Sig	Keterangan
Item 1	0.740	0.2706	0.000	Valid
Item 2	0.905	0.2706	0.000	Valid
Item 3	0.830	0.2706	0.000	Valid
Item 4	0.865	0.2706	0.000	Valid
Item 5	0.849	0.2706	0.000	Valid
Item 6	0.920	0.2706	0.000	Valid
Item 7	0.833	0.2706	0.000	Valid
Item 8	0.827	0.2706	0.000	Valid
Item 9	0.831	0.2706	0.000	Valid
Item 10	0.889	0.2706	0.000	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS versi 2023 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa keseluruhan item pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai sig $< 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan pada variabel Kualitas Layanan (X1) dinyatakan valid.

2) Hasil Uji Validitas Variabel Ketersediaan Fitur (X2)

Hasil uji validitas yang dilakukan pada variabel Ketersediaan Fitur (X2), diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Variabel Ketersediaan Fitur (X2)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Nilai Sig	Keterangan
Item 1	0.841	0.2706	0.000	Valid
Item 2	0.814	0.2706	0.000	Valid
Item 3	0.885	0.2706	0.000	Valid
Item 4	0.872	0.2706	0.000	Valid
Item 5	0.858	0.2706	0.000	Valid

Item 6	0.701	0.2706	0.000	Valid
Item 7	0.835	0.2706	0.000	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS versi 2023 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa keseluruhan item pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai $sig < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan pada variabel Ketersediaan Fitur (X2) dinyatakan valid.

3) Hasil Uji Validitas Variabel Efisiensi (Y)

Hasil uji validitas yang dilakukan pada variabel Efisiensi (Y), diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel Efisiensi (Y)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Nilai Sig	Keterangan
Item 1	0.849	0.2706	0.000	Valid
Item 2	0.839	0.2706	0.000	Valid
Item 3	0.818	0.2706	0.000	Valid
Item 4	0.892	0.2706	0.000	Valid
Item 5	0.888	0.2706	0.000	Valid
Item 6	0.868	0.2706	0.000	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS versi 2023 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa keseluruhan item pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai $sig < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan pada variabel Efisien (Y) dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan pertanyaan yang valid dan jika jawaban pernyataan atau pertanyaan konsisten maka variabel dikatakan reliabel. Rumus *Cronbach's Alpha* digunakan dalam analisis ini untuk

menentukan apakah dapat diandalkan atau tidak dapat diandalkan. Bila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ dianggap reliable dan jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ dianggap tidak reliabel atau tidak dapat diandalkan. Berikut hasil uji reliabilitas di bawah ini:

Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0.957	10	Reliabel
Ketersediaan Fitur (X2)	0.922	7	Reliabel
Efisiensi (Y)	0.928	6	Reliabel

Sumber: Hasil Output SPSS versi 2023 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat kita dilihat bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan pada variabel variabel Kualitas Layanan (X1) dengan jumlah item 10, variabel Ketersediaan Fitur (X2) dengan jumlah item 7, dan variabel Efisiensi (Y) dengan jumlah item 6. Maka diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih tinggi untuk setiap variabel dari nilai batasan yang digunakan yaitu 0,6. Maka item dari masing masing variabel sudah reliabel.

2. Hasil Uji Asumsi Dasar

Pada uji asumsi dasar terdapat dua uji yang dilakukan yaitu uji atau analisis statistik deskriptif dan uji normalitas dengan menggunakan software SPSS versi 23.

a. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Berikut ini adalah hasil dari uji asumsi klasik pada uji statistic deskriptif, yaitu:

Tabel IV.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	53	12	50	41.06	7.764
Ketersediaan Fitur	53	9	35	28.92	4.934
Efisiensi	53	6	30	24.87	4.836
Valid N (listwise)	53				

Sumber: Hasil Output SPSS versi 2023 (data diolah)

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif pada tabel diatas dapat digambarkan distribusi data yang didapatkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut dengan jumlah data (N) sebanyak 53.

- 1) Variabel Kualitas Layanan (X1) dideskripsikan bahwa nilai minimum (terendah) 12, nilai minimum (tertinggi) 50, nilai mean (rata-rata) 41,06, dan nilai standar deviasi Kualitas Layanan 7,764.
- 2) Variabel Ketersediaan Fitur (X2) dideskripsikan bahwa nilai minimum (terendah) 9, nilai minimum (tertinggi) 35, nilai mean (rata-rata) 28,92, dan nilai standar deviasi Ketersediaan Fitur 4,934.
- 3) Variabel Efisiensi (Y) dideskripsikan bahwa nilai minimum (terendah) 6, nilai minimum (tertinggi) 30, nilai mean (rata-rata) 24,87, dan nilai standar deviasi Efisiensi 4,836.

b. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah niali residual dari data yang dihasilkan berdistribusi secara normal atau tidak. Penelitian dianggap baik jika sebaran data yang normal. Sebaran data dianggap berdistribusi secara normal apabila memiliki nilai sig > 0,05. Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan uji *Kolmogrof*

Smirnov. Berdasarkan hasil uji menggunakan SPSS versi 23 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.90511443
Most Extreme Differences	Absolute	.146
	Positive	.146
	Negative	-.145
Test Statistic		.146
Asymp. Sig. (2-tailed)		.097 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Output SPSS versi 2023 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa nilai sig > 0,05, yaitu 0,097. Hal ini berdasarkan uji normalitas menggubakan uji *Kolmogrof-Smirnov* yang telah dilakukan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua data dalam penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil penelitian dilakukan uji multikolinieritas untuk melihat apakah model regresi memiliki korelasi antara variabel independen atau tidak. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor*. Jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 maka multikolinieritas tidak terjadi, sedangkan nilai *Tolerance* kurang dari 0,1

maka terjadi multikolinieritas. Sementara jika nilai VIF kurang dari 10 tidak terjadi multikolinieritas dan ketika VIF lebih dari 10 terjadi multikolinieritas.

Tabel IV.7 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.332	2.450		1.360	.180		
Kualitas Layanan	.386	.105	.620	3.688	.001	.255	3.921
Ketersediaan Fitur	.196	.165	.200	1.189	.240	.255	3.921

a. Dependent Variable: Efisiensi

Sumber: Hasil Output SPSS versi 2023 (data diolah)

Berdasarkan Tabel IV.7 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* untuk variabel Kualitas Layanan (X1) adalah 0,225, nilai *tolerance* untuk variabel Ketersediaan Fitur (X2) adalah 0,255. Sehingga dapat disimpulkan nilai *Tolerance* dari kedua variabel lebih $> 0,1$. Nilai VIF dari variabel Kualitas Layanan (X1) adalah 3,921, dan nilai dari variabel Ketersediaan Fitur (X2) adalah 3,921. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari kedua variabel di atas adalah < 10 . Berdasarkan penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas.

b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendapatkan akurasi angka dalam uji heteroskedastisitas maka yang digunakan adalah metode uji *Glejser*. Dengan asumsi data

tidak terdapat heteroskedastisitas jika nilai signifikansi (Sig) lebih besar dari 0,05 antara variabel residual independen.

Tabel IV.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.423	1.734		3.127	.003
Kualitas Layanan	-.121	.074	-.430	-1.632	.109
Ketersediaan Fitur	.050	.117	.113	.427	.671

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Hasil Output SPSS versi 2023 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui setiap variabel bebas memiliki nilai sig > 0,05, yaitu variabel Kualitas Layanan (X1) memiliki nilai sig 0,109, dan variabel Ketersediaan Fitur (X2) memiliki nilai sig 0,671. Sehingga dapat disimpulkan jika model regresi dalam penelitian ini terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu teknik atau analisa statistika yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen Kualitas Layanan (X1), Ketersediaan Fitur (X2) terhadap variabel dependen Efisiensi (Y). Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.332	2.450		1.360	.180

Kualitas Layanan	.386	.105	.620	3.688	.001
Ketersediaan Fitur	.196	.165	.200	1.189	.240

a. Dependent Variable: Efisiensi

Sumber: Hasil Output SPSS versi 2023 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas pada bagian Unstandardized Coefficients bagian B atau Koefisien Standar Beta, diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel Kualitas Layanan (X1) sebesar 0,386, nilai koefisien regresi variabel Ketersediaan Fitur (X2) sebesar 0,196 dengan nilai konstanta (a) sebesar 3,332. Sehingga diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

$$Y = 3,332 + 0,386 + 0,196$$

Berdasarkan persamaan regresi linera bergada diatas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Nilai konstanta (a) memiliki nilai positif sebesar 3,332. Tanda positif menjelaskan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel depensen. Hal ini memiliki arti bahwa variabel Kualitas Layanan (X1) dan Ketersediaan Fitur (X2) bernilai 0 maka nilai Efisiensi (Y) adalah 3,332.
- b. Nilai koefisien variabel Kualitas Layanan (X1) sebesar 0,386 menunjukkan hubungan positif antara Kualitas Layanan dengan Efisiensi. Apabila ada peningkatan Kualitas Layanan (X1) sebesar 1%, maka akan diikuti dengan peningkatan Efisiensi (Y) sebesar 38,6%. Angka ini menunjukkan jika koefisien Kualitas Layanan (X1) terhadap Efisiensi (Y) berada dalam tingkatan hubungan/pengaruh yang cukup tinggi.

- c. Nilai koefisien variabel Ketersediaan Fitur (X2) sebesar 0,196 menunjukkan hubungan positif antara Kualitas Layanan dengan Efisiensi. Apabila ada peningkatan Ketersediaan Fitur (X2) sebesar 1%, maka akan diikuti dengan peningkatan Efisiensi (Y) sebesar 19,6%. Angka ini menunjukkan jika koefisien Ketersediaan Fitur (X2) terhadap Efisiensi (Y) berada dalam tingkatan hubungan/pengaruh yang cukup tinggi.

5. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen dengan kriteria nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hasil uji parsial (uji t) adalah sebagai berikut:

Tabel IV.10 Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.332	2.450		1.360	.180
Kualitas Layanan	.386	.105	.620	3.688	.001
Ketersediaan Fitur	.196	.165	.200	1.189	.240

a. Dependent Variable: Efisiensi

Sumber: Hasil Output SPSS versi 2023 (data diolah)

Berdasarkan hasil uji signifikan parsial pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai untuk t_{tabel} dicari dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana n = jumlah sampel dan k = variabel independen, jadi $df = (53-$

2-1) = 50. Dengan pengujian dua sisi (signifikansi 0,05) maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,675. Hasil t_{hitung} dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Pada variabel Kualitas Layanan (X1) memiliki t_{hitung} sebesar 3,688 dan t_{tabel} sebesar 1,675, sehingga $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($3,688 > 1,675$) dan nilai signifikan sebesar 0,001 berarti nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis H1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Efisiensi (Y).
- 2) Pada variabel Ketersediaan Fitur (X2) memiliki t_{hitung} sebesar 1,189 dan t_{tabel} sebesar 1,675, sehingga $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ ($1,189 < 1,675$) dan nilai signifikan sebesar 0,240 berarti nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka hipotesis H2 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh Ketersediaan Fitur (X2) terhadap Efisiensi (Y).

b. Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji F bisa disebut juga uji Anova atau uji secara simultan (Bersama-sama) adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan dalam model ini mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat (dependen). Uji ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak. Ketentuan dalam uji F adalah jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka hipotesis H3 ditolak, sebaliknya jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka hipotesis H3 diterima. Apabila nilai signifikan dalam uji F kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima.

Tabel IV.11 Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	777.212	2	388.606	44.274	.000 ^b
	Residual	438.864	50	8.777		
	Total	1216.075	52			

a. Dependent Variable: Efisiensi

b. Predictors: (Constant), Ketersediaan Fitur, Kualitas Layanan

Sumber: Hasil Output SPSS versi 2023 (data diolah)

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) pada tabel diatas diperoleh nilai *regression* $df_1 = n - k - 1$ dan $df_2 = n - k - 1$ (n = jumlah responden, k = variabel independen) sehingga diperoleh $df = 53 - 2 - 1 = 50$ maka F_{tabel} sebesar 3,183. Hasil uji simultan (uji F) adalah nilai F_{hitung} sebesar 44,274 sedangkan F_{tabel} 3,183 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($44,274 > 3,18$) maka hipotesis H3 diterima.

Kemudian nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0,000 artinya nilai signifikan yang diperoleh kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X1) dan variabel Ketersediaan Fitur (X2) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap Efisiensi (Y).

c. Hasil Uji Koefisien determinasi (R^2)

Kapasitas variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen diukur dengan menggunakan koefisien determinasi. Uji koefisien dterminasi dalam penelitian ini dialkukan unuk mengetahui sejauh mana Kualitas Layanan (X1) dan Ketersediaan Fitur (X2) secara

bersama-sama berpengaruh terhadap Efisiensi (Y). Berikut hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut:

Tabel IV.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.799 ^a	.639	.625	2.963

a. Predictors: (Constant), Ketersediaan Fitur, Kualitas Layanan

Sumber: Hasil Output SPSS versi 2023 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai R Square (koefisien determinasi) adalah 0,639. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitasn Layanan (X1) dan Ketersediaan Fitur (X2) berkontribusi terhadap Efisiensi (Y) sebesar 63,9%. Sedangkan factor dan variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini sebesar 36,1%.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Layanan BSI *Mobile* Terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF

Bersumber dari hasil uji t atau pengujian hipotesis dalam penelitian ini diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,688 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Hal ini menjekaskan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,688 > 1,675$) dan nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kualitas Layanan (X1) berpengaruh positif terhadap Efisiensi (Y).

Sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Layanan mempengaruhi Efisiensi pembayaran ZISWAF oleh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary

Padangsidimpuan melalui *BSI Mobile*. Kualitas layanan ialah bentuk kemudahan, kecepatan, dan keamanan suatu aplikasi atau *platform* dalam menjalankan keinginan seseorang sehingga keinginan ataupun kemauan dari pengguna tersebut terpenuhi. Kualitas layanan dapat dikatakan berkualitas atau kredibel apabila dapat melampaui harapan dari para penggunanya. Kualitas layanan juga erat kaitannya dengan efisiensi pembayaran apabila aplikasi atau *platform* yang digunakan mudah, praktis, selain itu juga menghemat waktu, biaya dan juga tenaga. Kualitas Layanan yang tinggi dipengaruhi oleh beberapa indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, pemberian perhatian, dan bukti nyata.⁸

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Rumaini, Abdul malik, dan Nurlia Fufita, bahwasanya faktor utama kualitas layanan itu adalah layanan yang diharapkan dan bagaimana layanan yang diterima.⁹ Pada penelitian Citra Mardia Siregar kualitas layanan erat kaitannya terhadap suatu mutu layanan, jika layanan yang baik maka akan meningkatkan efisiensi pembayaran ZISWAF melalui *BSI Mobile*, jika layanan tersebut buruk atau kurang bermutu maka pembayaran ZISWAF pada *BSI Mobile* tidak akan efisien dan efektif.¹⁰

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Elia Septia Wati, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto, menyatakan bahwa kualitas

⁸ Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*.

⁹ Rumaini, Malik, and Fufita, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Bertransaksi."

¹⁰ Citra Mardiana Siregar, "Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia" (Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpun, 2022).

layanan berpengaruh signifikan yang positif terhadap kepuasan pelanggan, seharusnya tetap terus diperhatikan dan dipertahankan oleh pihak perbankan syariah agar lebih meningkatkan eksistensinya ditengah persaingan diantara perbankan yang semakin berkembang.¹¹

2. Pengaruh Ketersediaan Fitur BSI *Mobile* Terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF

Bersumber dari hasil uji t atau pengujian hipotesis dalam penelitian ini diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,189 dan nilai signifikansi sebesar 0,240. Hal ini menjekaskan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,189 > 1,675$) dan nilai signifikan $0,240 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Ketersediaan Fitur (X2) tidak berpengaruh positif terhadap Efisiensi (Y).

Sehingga dapat dikatakan bahwa Ketersediaan Fitur tidak berpengaruh secara positif terhadap Efisiensi pembayaran ZISWAF oleh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan melalui BSI *Mobile*. Ketersediaan fitur pada sebuah aplikasi merujuk pada keberadaan dan kesiapan suatu fasilitas yang siap digunakan. Fitur harus mengarah kenyamanan dan mudah dalam penggunaannya sehingga mampu memberikan efisiensi dan kemudahan.¹²

Berbagai fitur yang ditawarkan oleh BSI *Mobile* ataupun *mobile banking* lainnya para pengguna tidak selalu membutuhkan semua fitur yang

¹¹ Elia Septia Wati, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah," *Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)* 3, no. 1 (2023): 53–62, <https://doi.org/10.32507/ajei.v12i2.892>.

¹² K and Wulandari, "Pengaruh Ketersediaan Fitur, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Kenyamanan Penggunaan Mobile Banking."

tersedia. Fitur yang ditawarkan seharusnya memenuhi kebutuhan para penggunanya. Beberapa dari pengguna aplikasi mengatakan selain fitur yang sudah ada pada aplikasi seharusnya fitur harus lebih diperbaharui atau fitur yang disediakan harus sesuai dengan para penggunanya.¹³

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Felicia Candra K, Orzy Agnu Dian Wilandari bahwasanya ketersediaan fitur yang beragam dan selalu diperbaharui mengikuti kebutuhan para pengguna bahkan mampu melampaui harapan pengguna. Sejalan dengan indikator penelitian ini yaitu kemudahan akses fitur, beragam layanan, beragam fitur, inovasi produk (fitur). Salah satu hal penting yang perlu dilakukan pada inovasi produk (fitur) yang ditawarkan aplikasi harus menyesuaikan keinginan dan kebutuhan nasabah, juga harus sesuai dengan perkembangan teknologi dan zaman.¹⁴ Pada penelitian Agung Nugroho Luthfi Imam Fahrudi, Anni Rahimah, dan Nanik Wahyuningtiyas menyatakan bahwa ketersediaan fitur tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan penggunaan.¹⁵

3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketersediaan Fitur BSI *Mobile* Terhadap Efisiensi Pemabayaran ZISWAF

Berdasarkan hasil uji secara simultan (Bersama-sama) uji F pada penelitian ini, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 44,274 sedangkan F_{tabel} 3,183

¹³ Agung Nugroho Lutfi Imam Fahrudi, Anni Rahimah, and Wahyuningtiyas, "Pengaruh Persepsi Keamanan, Ketersediaan Fitur, Norma Subjektif Terhadap Loyalitas Melalui Keputusan Penggunaan Mobile Banking."

¹⁴ K and Wulandari, "Pengaruh Ketersediaan Fitur, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Kenyamanan Penggunaan Mobile Banking."

¹⁵ Agung Nugroho Lutfi Imam Fahrudi, Anni Rahimah, and Wahyuningtiyas, "Pengaruh Persepsi Keamanan, Ketersediaan Fitur, Norma Subjektif Terhadap Loyalitas Melalui Keputusan Penggunaan Mobile Banking."

sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($44,274 > 3,18$) dan nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0,000 artinya nilai signifikan yang diperoleh kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan variabel Kualitas Layanan (X1) dan variabel Ketersediaan Fitur (X2) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap Efisiensi (Y).

Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan adalah faktor yang paling banyak mempengaruhi Efisiensi pembayaran ZISWAF oleh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan melalui BSI *Mobile*. Walaupun Ketersediaan Fitur berdasarkan uji secara parsial (Uji t) hasilnya tidak berpengaruh terhadap Efisiensi, namun secara parsial Ketersediaan fitur memberikan pengaruh dengan nilai yang rendah. Namun secara umum semua variabel independen dalam penelitian ini secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel Efisiensi yaitu berdasarkan hasil uji simultan uji F atau Anova dan koefisien determinasi sebesar 63,9%.

E. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, adanya keterbatasan dalam penelitian yaitu:

1. Peneliti ini hanya berfokus pada dua variabel independen yaitu, Kualitas Layanan dan Ketersediaan Fitur.
2. Pada sampel penelitian ini perlu ditentukan karakteristik sebagai responden yang ingin digunakan, supaya mewakili jawaban responden yang hanya

pernah dan sudah membayar atau melakukan pembayaran ZISWAF melalui BSI *Mobile*.

3. Penelitian ini hanya menggunakan 53 orang sampel sebagai responden yaitu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addry Padangsidempuan.
4. Pada saat menyebarkan angket peneliti mengalami kesulitan untuk menjumpai beberapa dosen sebagai responden yang disebabkan karena banyaknya kativitas dan kegiatan yang dilakukan oleh dosen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas mengenai Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketersediaan Fitur BSI *Mobile* terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF, maka dapat dilihat hasil R^2 (Adjusted R Square) sebesar 0,639 atau sama dengan 63,9% maka dapat ditarik Kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dengan Uji t menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Efisiensi (Y). Berdasarkan nilai t_{hitung} sebesar 3,688 dan t_{tabel} sebesar 1,675, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,688 > 1,675$) dan nilai signifikan sebesar 0,001 berarti nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Efisiensi (Y).
2. Hasil penelitian dengan Uji t menunjukkan bahwa secara parsial tidak ada pengaruh Ketersediaan Fitur (X2) terhadap Efisiensi (Y). berdasarkan nilai t_{hitung} sebesar 1,189 dan t_{tabel} sebesar 1,675, sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,189 < 1,675$) dan nilai signifikan sebesar 0,240 berarti nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak. Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh Ketersediaan Fitur (X2) terhadap Efisiensi (Y).
3. Hasil penelitian dengan Uji F menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas Layanan (X1) dan Ketersediaan Fitur (Y) berpengaruh terhadap Efisiensi (Y). Berdasarkan nilai F_{hitung} sebesar 44,274 sedangkan F_{tabel} 3,183 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($44,274 > 3,18$) dan nilai signifikan yang diperoleh

sebesar 0,000 artinya nilai signifikan yang diperoleh kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan variabel Kualitas Layanan (X1) dan variabel Ketersediaan Fitur (X2) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap Efisiensi (Y).

B. Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan implikasi penting terhadap pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi pembayaran ZISWAF (Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf) melalui BSI *Mobile*. Secara khusus, penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efisiensi pembayaran ZISWAF. Hal ini menekankan pentingnya penyedia layanan, dalam hal ini Bank Syariah Indonesia (BSI), untuk terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan BSI *Mobile* guna mendorong efisiensi dalam pembayaran ZISWAF.

Penelitian ini menunjukkan beberapa hal menarik tentang bagaimana orang-orang menggunakan BSI *Mobile* untuk membayar ZISWAF (Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf). Pertama, yang paling penting ternyata adalah kualitas layanan. Artinya kalau aplikasi BSI *Mobile* itu mudah dipakai, aman, dan membuat nyaman, orang jadi lebih rajin dan mudah membayar ZISWAF. Jadi, Bank Syariah Indonesia (BSI) perlu fokus membuat aplikasi mereka lebih bagus pada layanannya.

Kedua, soal fitur di aplikasi. Awalnya, kita mungkin berpikir kalau fitur yang lengkap itu pasti bikin orang makin semangat bayar ZISWAF. Tapi ternyata, di penelitian ini, fitur-fitur itu sendiri tidak terlalu berpengaruh. Tapi,

bukan berarti fitur itu tidak penting. Kalau fiturnya lengkap dan layanannya juga bagus, jadi itu yang membuat orang-orang semakin efisien membayar ZISWAF.

Jadi, kesimpulannya, yang paling utama itu layanan yang berkualitas. BSI *Mobile* harus terus ditingkatkan kualitasnya, ditambah fitur-fitur yang memang dibutuhkan, supaya orang-orang makin mudah dan semangat membayar ZISWAF.

C. Saran

Bagian akhir penulisan skripsi ini, penulis menyampaikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Keuangan atau Perbankan baik itu BSI dan bank syariah lainnya, kualitas layanan pada aplikasi *Mobile Banking* harus terus ditingkatkan dan diupgrade supaya lebih berkualitas dan lebih bermutu, sehingga para pengguna aplikasi tidak lagi merasakan adanya gangguan system atau lambatnya respon dari aplikasi *Mobile Banking* tersebut. Kemudian pada fitur atau layanan dan juga produk yang ada pada aplikasi *Mobile Banking* supaya diperbaharui ataupun diberikan inovasi yang lebih bagus untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas penggunaan dari aplikasinya.
2. Bagi para nasabah ataupun pengguna BSI *Mobile* atau *Mobile Banking* lain, juga sebagai muzakki yang ingin menyalurkan atau membayar ZISWAF melalui BSI *Mobile* seharusnya sudah lebih memahami dan mengetahui manfaat dan kegunaan dari fitur pembayaran ZISWAF yang ada pada BSI *Mobile*. Bagi para pengguna BSI *Mobile* supaya lebih sering dan lebih aktif

menggunakan serta melakukan pembayaran ZISWAF pada BSI *Mobile* yang lebih memudahkan dan memberi efisiensi dalam pembayarannya.

3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang Pembayaran ZISWAF atau mengenai ZISWAF supaya menambahkan variabel atau melakukan analisis strategi pemasaran mengenai pembayaran ZISWAF melalui BSI *Mobile* maupun *Mobile Banking*. Variabel lain yang bisa ditambahkan juga ada pendapatan dan kepercayaan. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah responden, variabel dan memperluas wilayah penelitian sehingga memperoleh hasil yang lebih bagus lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metode Penelitian Ekonomi* (Cetakan 1). Aswaja Pressindo.
- Ad-Dimasyqi, A.-I. A. F. I. I. K. (2010a). *Tafsir Ibnu Katsir Surat Al Fatihah dan Al Baqarah*.
- Ad-Dimasyqi, A.-I. A. F. I. I. K. (2010b). *Tafsir Ibnu Katsir Surat Ali Imran 92 s.d An-Nisa 23*.
- Agung Nugroho Lutfi Imam Fahrudi, Anni Rahimah, & Wahyuningtiyas, N. (2023). Pengaruh Persepsi Keamanan, Ketersediaan Fitur, Norma Subjektif Terhadap Loyalitas Melalui Keputusan Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 8(2), 217–231.
- Aji Mardani, D., & Apriani, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Bsi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *La Zhulma | Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(1), 148–157.
- Antara Kantor Berita Indonesia. (2024). *BSI Mobile Ujung Tombak untuk Tingkatkan Penetrasi Digital & Layanan Keuangan Terintegrasi*. [Www.AntaraneWS.Com](http://www.AntaraneWS.Com).
- Aziz, M. Al, Mukhsinun, & Lestari, N. (2022). Analisis terhadap Manfaat Penggunaan Fitur Layanan M-Banking BSI Bagi Nasabah Kcp Gombang Kebumen. *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur*, 1(2), 224.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribuan Jiwa), 2022-2024*. Badan Pusat Statistik Indonesia. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun.html>
- Bank Syariah Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan 2023 PT Bank Syariah Indonesia TBK*. <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2023-ID.pdf>
- Bin Muhammad, A., & Bin Ishaq Al-Sheikh, A. (2003). *Tafsir Ibnu Katsir Surat Al Anfal dan At Taubah*. Mu-assasah Daar al-Hilaal Kairo.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis* (Cetakan 1). CV IRDH.
- Fauzi, A., Nisa, B., Napitupulu, D., Abdillah, F., Utama, A. A. G. S., Zonyfar, C., Nuraini, R., Purnia, D. S., Setyawati, I., Evi, T., Permana, S. D. H., & Sumartiningsih, M. S. (2022). *Metodologi Penelitian* (Cetakan 1). CV. Pena Persada.
- Hermanto, A., & Yuhani'ah, R. (2023). *Manajemen ZISWAF Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf* (Cetakan 1). CV Literasi Nusantara Abadi.
- Humas FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan. (n.d.-a). *Program Studi FEBI UIN*

Syahada Padangsidimpuan. FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan. Retrieved May 1, 2025, from <https://www.febi.uinsyahada.ac.id/prodi-febi-uin-syahada-padangsidimpuan/>

Humas FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan. (n.d.-b). *Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addry Padangsidimpuan*. FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan. Retrieved May 7, 2025, from <https://www.febi.uinsyahada.ac.id/sejarah-febi-uin-syahada-padangsidimpuan/>

Humas FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan. (n.d.-c). *Struktur Organisasi FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan*. FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan. Retrieved May 7, 2025, from <https://www.febi.uinsyahada.ac.id/struktur-organisasi-febi-uin-syahada-padangsidimpuan/>

Humas FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan. (n.d.-d). *Visi dan Misi FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan*. FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan. Retrieved May 7, 2025, from <https://www.febi.uinsyahada.ac.id/visi-misi-febi-uin-syahada-padangsidimpuan/>

Humas UIN Syahada Padangsidimpuan. (n.d.). *Sejarah Singkat UIN Syahada Padangsidimpuan*. UIN Syahada Padangsidimpuan. Retrieved May 11, 2025, from <https://www.uinsyahada.ac.id/sejarah-uin-syahada-padangsidimpuan/>

Ibrahim, A. (2021). *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Islam* (Cetakan 1). PT. Naskah Aceh Nusantara.

Ibrahim, A., & Rahmawati, A. (2021). *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Islam* (Cetakan 1). Ar-Raniry Press.

Imaniar, P. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Ketersediaan Fitur BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah Dan Wakaf (ZISWAF)*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Iqbal, J., Heriyani, H., & Urrahmah, I. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Global Financial Accounting Journal*, 5(2), 25–36.

K, F. C., & Wulandari, O. A. D. (2024). Pengaruh Ketersediaan Fitur, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Kenyamanan Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Industri (EBI)*, 6(2), 67–73.

Kamal, A. H., Sungkawaningrum, F., Yudiana, Y., Salam, A., Agustina, A. Y., Solikhah, P., Kurniawan, M. A., Sujono, R. I., Ayuningtyas, R. D., Pebruary, S., Fitriyani, Y., & Hasanah, N. (2024). *Dasar-Dasar Ilmu Ekonomi Syariah* (Cetakan 1). PT Penamuda Media.

Khusna, K. M., & Khoiriawati, N. (2023). Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan dan Efisiensi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 2749–2766.

- Kompasiana. (2024). *BSI Mobile Aplikasi Mobile Banking yang Memudahkan Transaksi Perbankan Syariah*. Kompasiana.Com. https://www.kompasiana.com/mega85844/66611a36ed6415098f58a906/bsi-mobile-aplikasi-mobile-banking-yang-memudahkan-transaksi-perbankan-syariah#google_vignette
- Lubis, R. H., & Latifah, F. N. (2019). Analisis Strategi Pengembangan Zakat, Infaq, Shadaqoh dan Wakaf di Indonesia. *Perisai : Islamic Banking and Finance Journal*, 3(1), 45–56. <https://doi.org/10.21070/perisai.v3i1.1999>
- Muhammad, N. (2024). *Populasi Penduduk Indonesia Beragama Islam Pada Semester I 2024*. Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/66b45dd8e5dd0/mayoritas-penduduk-indonesia-beragama-islam-pada-semester-i-2024>
- Musana, K., Syafuri, B., & Syarifudin, E. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar ZIS (Studi Pada BAZBAS Provinsi Banten)*. 9(2), 297–314.
- Muzdalipah, & Mahmudi. (2023). Digitalisasi Perbankan Syariah : Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta. *Equilibrium*, 12(1), 12. <https://doi.org/10.35906/equili.v12i1.1241>
- Napitupulu, R. B., Simanjuntak, T. P., Hutabarat, L., Damanik, H., Harianja, H., Sirait, R. T. M., & Tobing, C. E. R. L. (2021). Penelitian Bisnis : Teknik dan Analisa Data dengan SPSS - STATA - EVIEWS. In *Madenatera* (Cetakan 1). Madenatera.
- Nuroini, D. A., Setiyawati, P. S., Umah, S. R., Wasifaul Qolbi, S., & Latifah, E. (2023). Inovasi Pengelolaan Zakat Dan Wakaf. *JISEF: Journal Of International Sharia Economics And Financial*, 2(2), 107–118. <https://doi.org/10.62668/jisef.v2i02.1145>
- PT Bank Syariah Indonesia tbk. (2024). *BSI Sediakan Layanan Bayar Zakat dengan Mudah Melalui BSI Mobile*. Www.Bankbsi.Co.Id. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-sediakan-layanan-bayar-zakat-dengan-mudah-melalui-bsi-mobile>
- PT Bank Syariah Indonesia tbk. (2025). *Jadi Salah Satu Fitur Paling Diminati, Transaksi Ziswaf via Mobile Banking BSI Tembus Rp121M Pada 2024*. Www.Bankbsi.Co.Id. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/jadi-salah-satu-fitur-paling-diminati-transaksi-ziswaf-via-mobile-banking-bsi-tembus-rp121m-pada-2024>
- Pulungan, A. A. (2024). *Pengaruh Manfaat dan Kemudahan Aplikasi Digital BSI Mobile Terhadap Keputusan Membayar Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman Atas Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Purba, E., Purba, B., Syafii, A., Khairad, F., Darwin, D., Valentine, S., Ginting, A.

- M., Silitonga, H. P., Fitrianna, N., SN, A., & Ernanda, R. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi* (Cetakan 1). Yayasan Kita Menulis.
- Rahman, H., & Waheda. (2024). Implementasi Aplikasi BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah dalam Pembayaran Zakat , Infaq & Waqaf. *Journal of Economic and Islamic Research*, 2(2), 244–262.
- Rizkia, N. D., Istianingsih, N., Nuryanto, U. W., Surya, A. P., Susriyanti, Rahmat, Misno, Bander, S. E., Safrida, N., Indrajata, S., Yudawisastra, H. G., & Atmoko, A. D. (2023). *Metodologi Penelitian Bisnis*. CV Intelektual Manifes Media.
- Rohmaniyah, W. (2021). Optimalisasi Zakat Digital Melalui Penguatan Ekosistem Zakat di Indonesia. *Al-Huquq: Journal of Indonesian Islamic Economic Law*, 3(2), 232–246. <https://doi.org/10.19105/alhuquq.v3i2.5743>
- Rumaini, R., Malik, A., & Fusfita, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Bertransaksi. *Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 1(5).
- Saibil, D. I., & Romadoni, M. F. (2023). Bertransaksi Ziswaf Secara Digital Melalui Layanan M-Banking Syariah. *Al-Intaj: Journal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(2).
- Santriyani. (2023). *Pengaruh Pemahaman, Trust, Dan Ketersediaan Fitur BSI Terhadap keputusan Bersedekah Dengan Mekanisme Non-Tunai Pada Generasi Z*. Universitas Islam Negeri Datokarma Palu.
- Setya, D. (2024). *Hadiri Forum WZWF, Menag Nasaruddin Berharap Zakat dan Wakaf bisa Jadi Solusi Masalah Global*. Detik Hikmah. <https://www.detik.com/hikmah/ziswaf/d-7618351/hadiri-forum-wzwf-menag-nasaruddin-berharap-zakat-dan-wakaf-bisa-jadi-solusi-masalah-global>
- Siregar, A., Siregar, B. G., Izzah, N., Islam, U., Syech, N., Hasan, A., & Addary, A. (2022). Determinan Minat Membayar Zakat Melalui Mobile Banking Syariah. *JISFIM: Journal of Islamic Social Finance Management*, 3(2), 163–175.
- Siregar, C. M. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia*. Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
- Siregar, K. H., & Andriani, M. (2024). *Manajemen ZISWAF (Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf): Teori dan Praktik* (Cetakan 1). Tahta Media Group.
- Siregar, S. (n.d.). *Observasi Awal/Wawancara Awal Mengenai Efisiensi Pembayaran ZISWAF*. Retrieved December 10, 2024, from <https://forms.gle/PQ66VhdK4v3Ypjw79>
- Siti Sofia Sari. (2023). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI

- Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan (JIMEK)*, 3(4), 55–62.
- Slamet, R., & Aglis, A. H. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen. In *Deepublish* (Cetakan 1). Deepublish.
- Soehardi, D. V. L. (2023). The role of financial technology in ZISWAF (Zakat, Infak, Alms and Wakaf) collection. *Enrichment: Journal of Management*, 13(3), 1965–1975.
- Srikandi, D., Nofinawati, N., & Batubara, S. (2022). Determinan Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Berbagi ZISWAF pada BSI Mobile. *Journal of Islamic Social Finance Management*, 3(1), 53–68.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (Cetakan 1). Umsida Perss.
- Ulfanazirah, Ashal, F. F., & Ridha, I. R. (2022). Pengaruh Ketersediaan Fitur Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ulee Kareng. *Journal of Sharia Economics*, 3(2), 215–233.
- Wati, E. S., Fasa, M. I., & Suharto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.32507/ajei.v12i2.892>
- Wicaksana, A. (2019). *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Membayar Zakat dan Infaq/Shodaqoh Menggunakan Aplikasi Mobile Banking*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Widiastuti, T., Herianingrum, S., & Zulaikha, S. (2022). *Ekonomi dan Manajemen ZISWAF (Zakat, Infak, Sedekah, Wakaf)*. Airlangga University Press.
- Widyayanti, E. R., & Hamid, M. (2022). Pengaruh Penggunaan Layanan Electronic Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2(4), 1136–1157. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i4.615>
- Yuliza, N., Zuhraeni, Ja'far, K., & Faizal, L. (2022). The Digital Banking Based Of ZISWAF Fundraising And Fund Management In Sharia Economic Law Perspective (Study At Pt. BSI KCP Bandar Lampung Teluk Betung). *Al-Bayan: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam*, 2(2), 160–177.
- Zainal, V. R., Huda, N., & Roirini, S. V. (2018). *Ekonomi Mikro Islam* (Cetakan 1). Bumi Aksara.
- Zulkiflil. (2020). *Panduan praktis memahami zakat infaq, shadaqah, wakaf dan Pajak* (Cetakan 1). Kalimedia.

DAFTAR RIWAYAR HIDUP

I. Identitas Pribadi

1. Nama : SAWAL SIREGAR
2. NIM : 2140100041
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Tempat/Tanggal Lahir : Panobasan, 19 Desember 2003
5. Anak Ke : Anak pertama dari dua bersaudara
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. Status : Pelajar/Mahasiswa
8. Agama : Islam
9. Alamat Lengkap : Jalan Sibolga Km. 19 Panobasan
10. Telp/HP : 0822-8446-0132
11. e-mail : sawalsiregar1912@gmail.com

II. Identitas Orang Tua

1. Ayah
 - a. Nama : ALI KARMAN SIREGAR
 - b. Pekerjaan : Petani/Pekebun
 - c. Alamat : Jalan Sibolga Km. 19 Panobasan
 - d. Telp/HP : 0822-6797-9029
2. Ibu
 - a. Nama : Almh. SAHRONI PANE
 - b. Pekerjaan : -
 - c. Alamat : -
 - d. Telp/HP : -

III. Pendidikan

1. SD : MIN 1 Tapanuli Selatan 2009-2015
2. SMP : MTsN 3 Tapanuli Selatan 2015-2018
3. SMA : SMA Negeri 1 Angkola Barat 2018-2021
4. S-1 : UIN Syahada Padangsidimpuan 2021-2025

IV. Organisasi

1. Musyrif Mahad Al-Jamiah Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan tahun 2022.
2. Generasi Baru Indonesia Generasi 5 tahun 2023.
3. PASUMA Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan tahun 2023-2024.

V. Motto Hidup

“Berbuat Baiklah Kepada Siapapun Walaupun Mereka Tidak Pandai Membalasnya”.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Fax/mlll (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 3/55 /Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/12/2024
Sifat : Blasa
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

18 Desember 2024

Yth. Bapak/Ibu;

1. Dr. Samlana Batubara, M.A

: Pembimbing I

2. Indah Sari, M.E

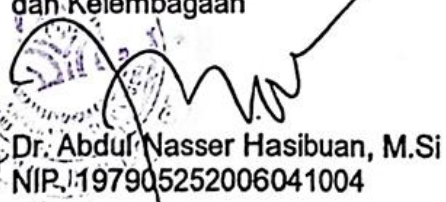
: Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Sawal Siregar
NIM : 2140100041
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketersediaan Fitur BSI Mobile Terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF.**

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 789 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/03/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

17 Maret 2025

Yth; Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Padangsidimpuan.
Di Padangsidimpuan

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Sawal Siregar
NIM : 2140100041
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketersediaan Fitur BSI Mobile Terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isla



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihilang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0834) 22080 Faximili (0834) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 1275/Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/05/2025

15 Mei 2025

Sifat : Biasa

Hal : Surat Keterangan Selesai Riset

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si

NIP : 197905252006041004

Pangkat/Gol.Ruang : Pembina Tk.I /IVb

Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Sawal Siregar

NIM : 2140100041

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar yang bersangkutan telah melakukan riset di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pada tanggal 14 April 2025 s.d 30 April 2025 dengan Judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketersediaan Fitur BSI Mobile Terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF".

Demikian surat ini disampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwasanya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indah Sari, M.E

Jabatan : Dosen

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Ketersediaan Fitur BSI *Mobile* Terhadap Efisiensi Pembayaran ZISWAF.**

Yang disusun oleh:

Nama : SAWAL SIREGAR

NIM : 21 401 00041

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Adapun masukan yang telah saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan,2025

Validator



Indah Sari, M.E
NIDN. 2025049403

LEMBAR VALIDITAS ANGKET EFISIENSI (Y)

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berikan tanda (√) pada kolom V (valid), VR (valid dengan revisi), TV (tidak valid).
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskan pada nasakah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	Nomor Soal	V	VR	TV
Penghematan waktu	1,2			
Penghematan tenaga	3,5			
Penghematan biaya	5,6			

Kritik dan saran:

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan,2025

Validator



Indah Sari, M.E
NIDN. 2025049403

LEMBAR VALIDITAS ANGKET KUALITAS LAYANAN (XI)

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berikan tanda (√) pada kolom V (valid), VR (valid dengan revisi), TV (tidak valid).
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskan pada nasakah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	Nomor Soal	V	VR	TV
Keandalan	1,2			
Daya tanggap	3,4			
Jaminan	5,6			
Pemberian perhatian	7,8			
Bukti nyata	9,10			

Kritik dan saran:

.....

.....

.....

.....

Padangsidimpuan,2025

Validator



Indah Sari, M.E
NIDN. 2025049403

LEMBAR VALIDITAS ANGKET KETERSEDIAAN FITUR (X2)

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berikan tanda (√) pada kolom V (valid), VR (valid dengan revisi), TV (tidak valid).
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskan pada nasakah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	Nomor Soal	V	VR	TV
Kemudahan akses	1,2			
Keberagaman layanan	3,4			
Keberagaman fitur	5,6			
Inovasi	7,8			

Kritik dan saran:

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan,2025

Validator



Indah Sari, M.E
NIDN. 2025049403

LEMBAR PERNYATAAN ANGKET

A. Efisiensi (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Proses pembayaran ZISWAF melalui BSI <i>Mobile</i> lebih cepat dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya.					
2.	Berkat BSI <i>Mobile</i> telah menghemat proses pembayaran ZISWAF serta pembayaran dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga lebih menghemat waktu.					
3.	Menggunakan BSI <i>Mobile</i> untuk pembayaran ZISWAF tidak membutuhkan banyak tenaga fisik.					
4.	Melalui BSI <i>Mobile</i> pembayaran ZISWAF lebih nyaman dibandingkan dengan cara lainnya.					
5.	BSI <i>Mobile</i> telah membantu menghemat biaya yang biasanya dikeluarkan untuk pembayaran ZISWAF.					
6.	Dengan BSI <i>Mobile</i> tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk melakukan transaksi pembayaran ZISWAF.					

B. Kualitas Layanan (X1)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	BSI <i>Mobile</i> selalu dapat diandalkan untuk melakukan pembayaran ZISWAF dengan benar.					
2.	Informasi saldo dan transaksi ZISWAF selalu akurat di BSI <i>Mobile</i>					
3.	Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi pembayaran ZISWAF melalui BSI <i>Mobile</i> sangat singkat.					
4.	BSI <i>Mobile</i> memberikan respon yang cepat Ketika terjadi kendala dalam pembayaran ZISWAF.					
5.	Saya yakin bahwa data pribadi dan transaksi pembayaran ZISWAF pada BSI <i>Mobile</i> aman dan terjamin kerahasiaanya.					
6.	Saya percaya bahwa BSI <i>Mobile</i> cukup terjamin dan membantu dalam melakukan pembayaran ZISWAF.					

7.	BSI <i>Mobile</i> selalu berusaha memahami kebutuhan nasabah dalam melakukan pembayaran.					
8.	BSI <i>Mobile</i> memberikan perhatian yang cukup pada keluhan dan masukan terkait pembayaran ZISWAF.					
9.	Informasi mengenai pembayaran ZISWAF di BSI <i>Mobile</i> disajikan dengan jelas dan mudah dipahami.					
10.	Fitur-fitur yang tersedia pada BSI <i>Mobile</i> sangat membantu dalam proses pembayaran ZISWAF.					

C. Ketersediaan Fitur (X2)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya dapat dengan mudah menemukan fitur pembayaran ZISWAF di BSI <i>Mobile</i> .					
2.	Saya tidak mengalami kesulitan pada navigasi aplikasi BSI <i>Mobile</i> untuk melakukan pembayaran ZISWAF.					
3.	BSI <i>Mobile</i> menyediakan fitur pembayaran sesuai dengan kebutuhan.					
4.	BSI <i>Mobile</i> menyediakan fitur Riwayat transaksi pembayaran ZISWAF yang lengkap.					
5.	Fitur BSI <i>Mobile</i> menyediakan banyak Lembaga untuk menyalurkan pembayaran ZISWAF.					
6.	BSI <i>Mobile</i> memiliki fitur pembayaran ZISWAF yang lebih inovatif dibandingkan aplikasi mobile banking lainnya.					
7.	Fitur pembayaran ZISWAF di BSI <i>Mobile</i> membuat proses pembayaran menjadi lebih menarik.					

Keterangan:

SS : sangat setuju

S : setuju

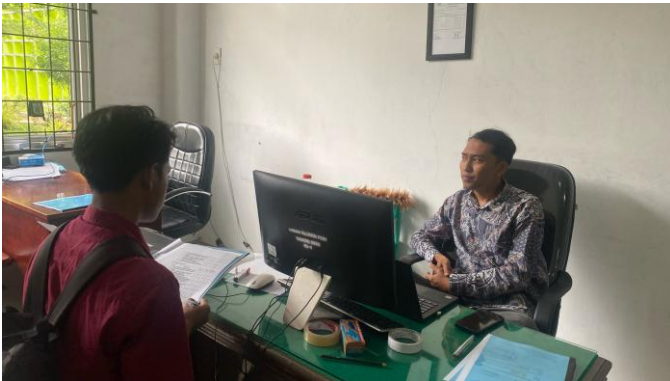
KS : kurang setuju

TS : tidak setuju

STS : sangat tidak setuju

Lampiran 5

Dokumentasi Penyebaran Angket





Dokumentasi penyebaran angket melalui link google formulir

Angket Pembayaran ZISWAF - C x +

docs.google.com/forms/d/1NWKizOwR-gyv5O9zH87GkPgJ0eioonWq9D60rGIVVdY/edit#responses

Angket Pembayaran ZISWAF

Pertanyaan Jawaban 10 Setelan

Nama

10 jawaban

Aini
RIZAL MARUF AMIDY SIREGAR
Dr. Utari Evy Cahyani, M.M.
Risna Hairani Sitompul
Desy Khairani
Replita
Rizki Pratiwi Harahap
Putri Bunga Meiliana Daulay, M.Si
Rosnani Siregar

Lampiran 6

Hasil Tabulasi Data Variabel Kualitas Layanan (X1)

RESP	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL X1
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	41
4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	46
5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38
6	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	46
7	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
9	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45
10	1	1	2	1	2	1	1	1	3	3	16
11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
12	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	45
13	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
14	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	44
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
16	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	41
17	5	4	5	3	5	4	4	3	3	4	40
18	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	43
19	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	43
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	47
22	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	40
23	3	4	4	2	2	2	3	3	4	2	29
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	45
27	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	42
28	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	46
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	40
31	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	17
32	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
33	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	44
34	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	36
35	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48

36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	40
38	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	44
39	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	36
40	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	35
41	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	42
42	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	44
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	39
45	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
46	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
47	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	42
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	42

Lampiran 7

Hasil Tabulasi Data Variabel Ketersediaan Fitur (X2)

RESP	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	TOTAL X2
1	5	4	5	5	5	5	5	34
2	5	5	4	5	5	5	5	34
3	4	3	4	4	3	3	4	25
4	5	4	4	5	4	4	4	30
5	4	4	3	3	3	3	3	23
6	5	5	5	5	5	4	5	34
7	5	5	4	5	5	5	5	34
8	4	4	4	4	4	3	4	27
9	4	4	5	5	5	4	5	32
10	4	3	3	4	5	2	3	24
11	5	5	5	5	5	5	5	35
12	4	4	5	5	4	4	4	30
13	4	4	5	5	5	4	4	31
14	5	5	3	3	4	4	3	27
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	4	5	4	4	4	5	30
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	4	4	4	5	5	5	5	32
19	5	5	4	5	4	3	4	30
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	4	5	4	5	3	5	4	30
22	5	5	4	5	5	4	4	32
23	3	4	2	3	2	1	4	19
24	5	5	5	5	5	5	5	35
25	5	5	5	5	5	5	5	35
26	5	4	4	4	4	4	5	30
27	4	5	4	3	5	5	3	29
28	5	5	5	5	3	3	3	29
29	5	5	5	5	5	4	5	34
30	4	4	4	4	4	4	4	28
31	3	2	1	2	2	2	2	14
32	1	1	1	1	1	3	1	9
33	5	4	4	4	4	4	4	29
34	4	4	4	4	4	3	3	26
35	5	4	4	5	4	5	5	32

36	4	4	4	4	4	1	4	25
37	5	5	5	5	5	4	5	34
38	5	5	5	5	5	4	4	33
39	4	4	4	5	4	2	4	27
40	4	4	4	4	3	3	4	26
41	5	5	5	5	5	5	5	35
42	4	4	4	5	4	3	4	28
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	5	4	4	4	4	4	3	28
45	4	3	4	3	3	3	4	24
46	4	4	4	4	4	4	4	28
47	5	4	5	4	5	4	5	32
48	4	4	4	4	4	4	4	28
49	4	4	4	4	4	4	4	28
50	5	4	4	4	4	4	4	29
51	5	4	5	5	4	4	5	32
52	5	4	4	4	4	4	4	29
53	5	4	5	5	4	4	5	32

Lampiran 8

Hasil Tabulasi Data Variabel Efisiensi (Y)

RESP	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL Y
1	5	5	5	5	5	4	29
2	5	5	5	5	5	5	30
3	3	4	4	4	4	5	24
4	4	5	5	5	5	5	29
5	3	5	4	3	3	4	22
6	5	5	5	5	5	5	30
7	5	5	4	5	5	5	29
8	4	4	5	3	4	4	24
9	5	5	5	5	5	4	29
10	2	5	3	2	4	3	19
11	5	5	5	5	5	5	30
12	5	4	5	4	4	5	27
13	5	4	4	5	4	4	26
14	4	5	5	4	4	4	26
15	4	4	4	4	4	4	24
16	5	5	4	4	3	4	25
17	5	5	5	5	5	5	30
18	5	4	4	5	4	4	26
19	4	4	4	4	4	4	24
20	3	4	4	4	4	4	23
21	5	5	5	5	4	5	29
22	5	4	4	3	4	4	24
23	4	4	4	3	4	5	24
24	5	5	5	5	5	5	30
25	5	5	5	5	5	5	30
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	5	4	4	4	25
28	5	5	5	3	3	4	25
29	5	5	5	5	5	5	30
30	4	4	5	3	4	4	24
31	2	2	2	2	2	1	11
32	1	1	1	1	1	1	6
33	4	5	4	4	4	4	25
34	4	5	5	3	3	3	23
35	5	5	4	4	5	5	28

36	4	1	4	1	1	3	14
37	5	5	5	4	4	4	27
38	5	5	5	5	4	4	28
39	4	4	4	4	4	4	24
40	3	4	4	3	2	2	18
41	2	4	4	2	2	4	18
42	5	5	5	5	4	4	28
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	2	4	22
45	5	5	5	5	5	5	30
46	5	5	5	4	4	4	27
47	5	5	5	5	5	5	30
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	4	4	24
50	5	5	4	4	4	4	26
51	4	4	3	4	3	4	22
52	5	5	4	4	4	4	26
53	4	4	3	4	3	4	22

Lampiran 9

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)

Correlations

		KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	Kualitas Layanan
KL1	Pearson Correlation	1	.677**	.646**	.617**	.520**	.649**	.628**	.534**	.446**	.564**	.740**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
KL2	Pearson Correlation	.677**	1	.812**	.722**	.753**	.828**	.688**	.699**	.741**	.778**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
KL3	Pearson Correlation	.646**	.812**	1	.635**	.686**	.731**	.601**	.687**	.612**	.657**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
KL4	Pearson Correlation	.617**	.722**	.635**	1	.739**	.805**	.679**	.698**	.681**	.743**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
KL5	Pearson Correlation	.520**	.753**	.686**	.739**	1	.785**	.610**	.572**	.702**	.794**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
KL6	Pearson Correlation	.649**	.828**	.731**	.805**	.785**	1	.734**	.727**	.696**	.834**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
KL7	Pearson Correlation	.628**	.688**	.601**	.679**	.610**	.734**	1	.800**	.671**	.672**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
KL8	Pearson Correlation	.534**	.699**	.687**	.698**	.572**	.727**	.800**	1	.688**	.651**	.827**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
KL9	Pearson Correlation	.446**	.741**	.612**	.681**	.702**	.696**	.671**	.688**	1	.848**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
KL10	Pearson Correlation	.564**	.778**	.657**	.743**	.794**	.834**	.672**	.651**	.848**	1	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.740**	.905**	.830**	.865**	.849**	.920**	.833**	.827**	.831**	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 10

Hasil Uji Validitas Variabel Ketersediaan Fitur (X2)

Correlations

[illegible]

N	53	53	53	53	53	53	53	53
Ketersediaan Pearson Fitur	.841**	.814**	.885**	.872**	.858**	.701**	.835**	1
Correlation								
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	53	53	53	53	53	53	53	53

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 11

Hasil Uji Validitas Efisiensi (Y)

Correlations

		E1	E2	E3	E4	E5	E6	Efisiensi
E1	Pearson Correlation	1	.601**	.709**	.744**	.643**	.676**	.849**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53
E2	Pearson Correlation	.601**	1	.672**	.693**	.720**	.654**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53
E3	Pearson Correlation	.709**	.672**	1	.600**	.619**	.675**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53
E4	Pearson Correlation	.744**	.693**	.600**	1	.802**	.718**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53
E5	Pearson Correlation	.643**	.720**	.619**	.802**	1	.765**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53
E6	Pearson Correlation	.676**	.654**	.675**	.718**	.765**	1	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	53	53	53	53	53	53	53
Efisiensi	Pearson Correlation	.849**	.839**	.818**	.892**	.888**	.868**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	53	53	53	53	53	53	53

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 12

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Kualitas Layanan (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	53	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	53	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	36.94	50.631	.679	.957
KL2	36.89	48.795	.882	.949
KL3	36.83	49.836	.790	.953
KL4	37.13	48.578	.829	.951
KL5	36.98	47.711	.805	.953
KL6	36.92	47.225	.897	.948
KL7	37.15	49.169	.791	.953
KL8	37.21	49.937	.787	.953
KL9	36.77	50.409	.793	.953
KL10	36.68	48.376	.859	.950

Variabel Ketersediaan Fitur (X2)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	53	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	53	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KF1	24.55	18.753	.787	.908
KF2	24.77	18.755	.749	.911
KF3	24.81	17.348	.835	.901
KF4	24.64	17.657	.818	.903
KF5	24.83	17.644	.798	.905
KF6	25.13	18.578	.578	.930
KF7	24.81	18.079	.769	.908

Variabel Efisiensi (Y)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	53	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	53	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	20.62	16.432	.776	.917
E2	20.49	16.870	.768	.918
E3	20.57	17.558	.747	.921
E4	20.91	15.510	.833	.910
E5	20.98	15.711	.828	.911
E6	20.77	16.755	.810	.913

Lampiran 13

Hasil Uji Asumsi Dasar

Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	53	12	50	41.06	7.764
Ketersediaan Fitur	53	9	35	28.92	4.934
Efisiensi	53	6	30	24.87	4.836
Valid N (listwise)	53				

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.90511443
Most Extreme Differences	Absolute	.146
	Positive	.146
	Negative	-.145
Test Statistic		.146
Asymp. Sig. (2-tailed)		.097 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 14

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.332	2.450		1.360	.180		
Kualitas Layanan	.386	.105	.620	3.688	.001	.255	3.921
Ketersediaan Fitur	.196	.165	.200	1.189	.240	.255	3.921

a. Dependent Variable: Efisiensi

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.423	1.734		3.127	.003
Kualitas Layanan	-.121	.074	-.430	-1.632	.109
Ketersediaan Fitur	.050	.117	.113	.427	.671

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 15

Hasil Uji Hipotesis

Uji Secara Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.332	2.450		1.360	.180
Kualitas Layanan	.386	.105	.620	3.688	.001
Ketersediaan Fitur	.196	.165	.200	1.189	.240

Uji Secara Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	777.212	2	388.606	44.274	.000 ^b
Residual	438.864	50	8.777		
Total	1216.075	52			

a. Dependent Variable: Efisiensi

b. Predictors: (Constant), Ketersediaan Fitur, Kualitas Layanan

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.799 ^a	.639	.625	2.963

a. Predictors: (Constant), Ketersediaan Fitur, Kualitas Layanan