

**ANALISIS KETERTARIKAN NASABAH BANK SYARIAH UNTUK  
MENYALURKAN ZAKAT DAN INFAQ DI LAZ**

**(Studi Kasus Bank CIMB Niaga Syariah)**

Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E)



Oleh:

**Nindy Siti Maulaya**

NIM: 18120014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT ILMU AL-QURA'AN (IIQ)  
JAKARTA  
1445 H/2023 H**

**ANALISIS KETERTARIKAN NASABAH BANK SYARIAH UNTUK  
MENYALURKAN ZAKAT DAN INFAQ DI LAZ**

**(Studi Kasus Bank CIMB Niaga Syariah)**

Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E)



Oleh:

**Nindy Siti Maulaya**

NIM: 18120014

Pembimbing:

**Dr. Hendra Kholid, MA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT ILMU AL-QURA'AN (IIQ)**

**JAKARTA**

**1445 H/2023 M**

### **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul "*Analisis Ketertarikan Nasabah Bank Syariah Untuk Menyalurkan Zakat Dan Infaq Di Laz (Studi Kasus Bank Cimb Niaga Syariah)*" yang disusun oleh Nindy Siti Maulaya dengan Nomor Induk Mahasiswa 18120014 telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Tangerang Selatan, Agustus 2023

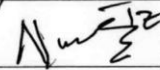
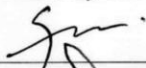
Pembimbing



Dr. Hendra Kholid, MA

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “*Analisis Ketertarikan Nasabah Bank Syariah Untuk Menyalurkan Zakat Dan Infaq Di LAZ (Studi Kasus Bank Cimb Niaga Syariah)*” yang disusun oleh Nindy Siti Maulaya dengan Nomer Induk Mahasiswa 18120014 telah diajukan pada sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Ilmu Al-Qur’an (IIQ) Jakarta pada tanggal 31 Agustus.2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar **Sarjana Ekonomi (SE) Dalam Bidang Manajemen Zakat Dan Wakaf.**

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Syarif Hidayatullah, S.S.I., M.A	Ketua Sidang	
2	Syafaat Muhari, ME	Sekretaris Sidang	
3	Dra. Nur Izzah, M.A	Penguji 1	 11/9'23
4	Syafaat Muhari, ME	Penguji 2	
5	Dr. Hendra Kholid, M.A	Pembimbing	

Tangerang Selatan, 12 September 2023

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IIQ Jakarta



**Dr. Syarif Hidayatullah, S.S.I., M.A**

### PERNYATAAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Nindy Siti Maulaya**

NIM : 18120014

Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 24 September 1999

Menyatakan bahwa **Skripsi** dengan judul "*Analisis Ketertarikan Nasabah Bank Syariah Untuk Menyalurkan Zakat Dan Infaq Di Laz (Studi Kasus Bank Cimb Niaga Syariah)*" adalah benar karya saya kecuali kutipan-kutipan yang sudah disebutkan. Kesalahan dan kekurangan di dalam karya ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Tangerang Selatan, 12 April 2023



**Nindy Siti Maulaya**  
NIM: 18120014

## MOTTO

وَادْكُرْ اسْمَ رَبِّكَ وَتَبَتَّلْ إِلَيْهِ تَبْتِيلًا ۝

*“Dan sebutlah nama Tuhanmu, dan beribadahlah kepada-Nya dengan sepenuh hati.” (Al-Muzzammil [73]:8)*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang yang telah melimpahkan nikmat dan hidayah-Nya kepada kami, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “**Analisis Ketertarikan Nasabah Bank Syariah Untuk Menyalurkan Zakat Dan Infaq Di Laz (Studi Kasus Bank Cimb Niaga Syariah)** “. Şalawat serta salam kita haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan dan pemberi syafaat bagi umat di akhir nanti. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang beriman. Aamiin..

Tujuan penulis dalam penulisan skripsi ini adalah untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) dan memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Institut Ilmu Al-Qur'an Jakarta. Dengan segala daya dan upaya dalam penyusunan skripsi ini tak lepas dari dukungan, bantuan, bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi dengan berbagai pihak. Maka dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, Ibu Dr. Hj. Nadjematul Faizah, SH., M, Hum
2. Wakil Rektor I Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, Ibu Dr.Hj. Romlah Widayati, M. Ag
3. Wakil Rektor II Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, Bapak Dawud Arif Khan, S.E., M.Si., Ak., CPA
4. Wakil Rektor III Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, Ibu Hj. Mutmainnah, MA
5. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, Dr. Syarif Hidayatullah, S.S.I., M.A.

6. Ketua Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, Bapak Syafaat Muhari, ME, yang telah membantu dan memberi semangat penulis hingga menyelesaikan skripsi ini.
7. Pembimbing Skripsi, Bapak Dr. Hendra Kholid, MA, yang telah meluangkan waktu dan bersedia dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga beliau beserta keluarga selalu dalam lindungan Allah SWT.
8. Seluruh Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, yang telah memberikan pengajaran serta ilmu-ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
9. Seluruh lembaga Tahfidz Qira'at Al-Qur'an Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta dan Instruktur Tahfidz yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam hal menghafal A-Qur'an.
10. Staf Akademik Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta, yang senantiasa melayani dan membantu penulis dalam menyelesaikan segala urusan kampus.
11. Kedua orang tuaku yang tercinta yaitu Ibu Siti Rofiqoh dan Alm. Bapak Moh. Sambas Yusuf yang tiada hentinya memberikan do'a, kasih sayang, bantuan dan motivasi hingga penulis semangat untuk menyelesaikan pendidikan dengan baik.
12. Keluarga, kerabat, teman dan saudara yang telah memberikan semangat dan juga bantuan.
13. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang terlibat dalam skripsi ini baik langsung maupun tidak langsung membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari kesalahan dalam tindakan maupun perkataan, oleh karena itu penulis memohon maaf yang sebesar-



besarnya atas setiap tindakan maupun perkataan yang disengaja maupun tidak disengaja. Semoga Allah memberikan limpahan KaruniaNya kepada kita semua. Dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan dan pengetahuan para pembaca. *Aamin yaa rabbal a'lamin.*

Tangerang Selatan, 20 April 2023



**Nindy Siti Maulaya**  
NIM: 18120009

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah penyalinan dengan penggantian huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Dalam penulisan skripsi di Institut Ilmu Al-Quran (IIQ) Jakarta, transliterasi Arab –Latin mengacu pada berikut ini:

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	b	Be
ت	Ta	t	Te
ث	Ṣa	s	es (dengan 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	Ḍal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	Syin	sy	Es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
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
ه	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	y	Ye

2. Konsonan Rangkap karena *tasydid* yang ditulis rangkap:

مُتَعَدِّدَةً	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عِدَّةً	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. *Ta' marbutah* diakhir kata

- a. Bila dimatikan, ditulis *h*:

حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جِزْيَةٌ	Ditulis	<i>jizyah</i>

- b. Bila *Ta' Marbutah* diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كِرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karāmah al- auliyā'</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

- c. Bila *Ta' Marbutah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	<i>Zakāt al-fīṭr</i>
-------------------	---------	----------------------

#### 4. Vokal Pendek

َ	<i>Fathah</i>	Ditulis	A
ِ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
ُ	<i>Dhammah</i>	Ditulis	U

#### 5. Vokal Panjang

1.	<i>Fathah + alif</i>	Ditulis	Ā
	جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
2.	<i>Fathah+ ya' mati</i>	Ditulis	Ā
	تَنْسَى	Ditulis	<i>Tansā</i>
3.	<i>Kasroh + ya' mati</i>	Ditulis	I

	كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
4.	<i>dammah + wawu mati</i>	Ditulis	Ū
	فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

## 6. Vokal rangkap

1.	<i>Fathah+ ya' mati</i>	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	<i>Fathah+ wawu mati</i>	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

## 7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## 8. Kata sanding Alif + Lam

### a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

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

### b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah*

السماء	Ditulis	<i>al-samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>al-syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوي الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl al-sunnah</i>

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>ABSTRAK</b> .....	xvii
<b>ABSTRACT</b> .....	xix
<b>المخلص</b> .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Permasalahan.....	5
1. Identifikasi Masalah.....	5
2. Pembatasan Masalah.....	6
3. Perumusan Masalah.....	6
C. TUJUAN PENELITIAN.....	6
D. MANFAAT PENELITIAN.....	7
E. KAJIAN PUSTAKA.....	7
F. SISTEMATIKA PENULISAN.....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	15
A. Bank Syariah.....	15
1. Pengertian Bank Syariah.....	15
2. Dasar Hukum Bank Syariah.....	30
3. Manfaat Bank Syariah.....	34
4. Nasabah Bank Syariah.....	65

B. Zakat, Infaq dan Sadaqah (ZIS).....	38
1. Pengertian Zakat, Infaq, dan Sadaqah.....	38
2. Dasar Hukum Zakat, Infaq, dan Sadaqah .....	51
3. Manfaat Zakat, Infaq, dan Sedekah .....	56
C. Pengertian Lembaga Amil Zakat (LAZ).....	59
1. Pengertian Lembaga Amil Zakat (LAZ).....	59
2. Dasar Hukum Lembaga Amil Zakat (LAZ).....	60
3. Manfaat Lembaga Amil Zakat (LAZ).....	62
4. Penghimpunan dan Penyaluran ZIS melalui Lembaga Amil Zakat (LAZ) Bank Syariah.....	62
D. KETERTARIKAN .....	66
1. Pengertian .....	66
2. Teori Ketertarikan.....	66
3. Indikator Ketertarikan.....	68
E. KUALITAS .....	69
1. Pengertian .....	69
2. Indikator kualitas .....	75
3. Strategi Promosi.....	77
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>81</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	81
B. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian.....	82
C. Sumber Data .....	82
D. Teknik Pengumpulan Data .....	83
F. Analisis Data .....	84
G. Objek Penelitian .....	86
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>99</b>
A. Analisis Ketertarikan Nasabah Bank CIMB Niaga Syariah Terhadap Kualitas Layanan OCTO Mobile Untuk Membayar Zakat Dan Infaq Di CIMB Niaga Syariah.....	99



<b>B. Analisis Faktor Pendorong Ketertarikan Nasabah Untuk Menyalurkan Zakat Dan Infaq di Bank CIMB Niaga Syariah.....</b>	<b>103</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>109</b>
A. KESIMPULAN .....	109
B. SARAN.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>119</b>
<b>CURRICULUM VITAE .....</b>	<b>140</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	35
Tabel 2.2	67
Tabel 3.1	83
Tabel 3.2	85

## ABSTRAK

Nindy Siti Maulaya, NIM 1810014, 2023. **Analisis Ketertarikan Nasabah Bank Syariah Untuk Menyalurkan Zakat Dan Infaq Di LAZ (Studi kasus Bank CIMB Niaga Syariah)**. Skripsi, Jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta.

Pembimbing: Dr. Hendra Kholid, MA

Latar belakang penelitian ini adalah dalam Undang-undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam. Bank syariah menjalankan fungsi sosial seperti lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infaq, sedekah, atau dana sosial lainnya. Bank CIMB Niaga Syariah menyediakan aplikasi *OCTO Mobile* untuk pembayaran zakat, infaq, dan sedekah secara online. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi ketertarikan nasabah untuk menyalurkan zakat dan infaq dilembaga amil zakat, seperti faktor religiusitas, faktor kepercayaan, pemahaman terhadap zakat, dan pendapatan. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas dan faktor pendorong ketertarikan nasabah bank syariah untuk menyalurkan zakat dan infaq di Lembaga Amil Zakat.

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif yang berupa Case Study dengan pendekatan Empiri. Data dalam penelitian ini, data primer dari wawancara dengan nasabah Bank CIMB Niaga Syariah sebanyak 7 orang nasabah. Data sekunder dalam penelitian ini adalah: skripsi, jurnal, buku-buku mengenai zakat dan bank syariah, yang bertujuan untuk menganalisa apakah kualitas layanan digital maupun faktor seperti pendapatan maupun religiusitas dalam pemahaman zakat dan infaq dapat mempengaruhi seorang nasabah untuk menyalurkan zakat dan infaq.

Hasil penelitian menunjukkan: **Pertama**, kualitas layanan *OCTO Mobile* dianggap baik untuk menyalurkan zakat dan infaq secara *online* karena memiliki fitur yang memudahkan membayar zakat dan infaq dengan pembayaran dana zakat langsung masuk ke rekening lembaga zakat tersebut. **Kedua**, Faktor religiusitas merupakan faktor pertama yang menjadi faktor pendorong ketertarikan nasabah untuk menyalurkan zakat. Faktanya 4 dari 7 nasabah CIMB Niaga Syariah belum memahami dan mengeluarkan zakat pendapatan. Selain itu faktor pendapatan tidak begitu mempengaruhi ketertarikan seorang nasabah untuk menyalurkan zakat dan infaq.

**Kata Kunci:** Bank Syariah, Ketertarikan, Zakat

## ABSTRACT

Nindy Siti Maulaya, Student ID 1810014, 2023. **Analysis of Customer Interest in Sharia Banks to D Zakat and Infaq at LAZ (Case Study of CIMB Niaga Sharia Bank)**. Thesis, Department of Zakat and Waqf Management, Faculty of Sharia and Islamic Economics, Institute of Quranic Sciences (IIQ) Jakarta.

Supervisor: Dr. Hendra Kholid, MA

The background of this research is in Law No. 21 of 2008 on Islamic Banking, where Islamic banks are banks that conduct business activities based on Islamic principles or Islamic law. Islamic banks perform social functions similar to baitul mal institutions, which receive funds from zakat, infaq, alms, or other social funds. CIMB Niaga Sharia Bank provides the OCTO Mobile application for online zakat, infaq, and alms payments. There are several factors that influence customers' interest in channeling zakat and infaq to amil zakat institutions, such as religiosity factors, trust factors, understanding of zakat, and income. The purpose of this research is to analyze the quality and driving factors of Sharia bank customers' interest in channeling zakat and infaq to Amil Zakat institutions.

This research is a qualitative type of research in the form of a Case Study with an empirical approach. The data in this study consist of primary data from interviews with 7 CIMB Niaga Sharia Bank customers. Secondary data in this study include theses, journals, books on zakat and Islamic banks, with the aim of analyzing whether the quality of digital services and factors such as income and religiosity in understanding zakat and infaq can influence a customer to channel zakat and infaq.

The research results show: **First**, the quality of the OCTO Mobile service is considered good for channeling zakat and infaq online because it has features that make it easy to pay zakat and infaq, with zakat funds going directly to the zakat institution's account. **Second**, religiosity is the primary factor driving customers' interest in channeling zakat. In fact, 4 out of 7 CIMB Niaga Sharia Bank customers do not understand and do not pay income zakat. In addition, income does not significantly affect a customer's interest in channeling zakat and infaq.

**Keywords:** Sharia Bank, Interest, Zakat

## المخلص

بيندي سيتي مولايا، رقم الطالب: 1810014، 2023. تحليل اهتمام عملاء البنوك الإسلامية في توجيه الزكاة والصدقات في لجان أموال الزكاة (دراسة حالة بنك سيمب نياجا الإسلامي). رسالة بحثية. قسم إدارة الزكاة والوقف، كلية الشريعة، جاكرتا (IIQ) والاقتصاد الإسلامي، معهد القرآن العلمي.  
MA المشرف: الدكتور هندرا خوليد.

خلفية هذا البحث تتعلق بقانون رقم 21 لعام 2008 بشأن البنوك الإسلامية. حيث تُعتبر البنوك الإسلامية بنوك تقوم بأنشطتها وفقاً لمبادئ الشريعة الإسلامية أو مبادئ القانون الإسلامي. تؤدي البنوك الإسلامية وظيفة اجتماعية مشابهة لمؤسسات بيت المال، حيث تقبل التبرعات من الزكاة والصدقات والهبات الخيرية والتبرعات الاجتماعية الأخرى. يقدم دفع الزكاة والصدقات والهبات الخيرية عبر الإنترنت. هناك عدة OCTO Mobile بنك سيمب نياجا الإسلامي تطبيق عوامل تؤثر في اهتمام العملاء بتوجيه زكاتهم وصدقاتهم إلى لجان أموال الزكاة، مثل العوامل الدينية والثقة والفهم للزكاة والدخل. هدف هذا البحث هو تحليل جودة الخدمة والعوامل التي تشجع عملاء البنوك الإسلامية على توجيه زكاتهم وصدقاتهم إلى لجان أموال الزكاة.

هذا البحث هو نوع من البحث الكيفي يأتي على شكل دراسة حالة بناءً على الأدلة. البيانات في هذا البحث تتألف من بيانات أولية تم جمعها من خلال مقابلات مع 7 عملاء من بنك سيمب نياجا الإسلامي. وتشمل البيانات الثانوية في هذا البحث: أطروحات، ومقالات، وكتب حول الزكاة والبنوك الإسلامية، والهدف منها تحليل ما إذا كانت جودة الخدمات الرقمية وعوامل مثل الدخل والعوامل الدينية في فهم الزكاة والصدقات يمكن أن تؤثر على اهتمام العميل بتوجيه زكاته وصدقاته.

جيدة لتوجيه الزكاة والصدقات عبر الإنترنت لأنها OCTO Mobile أظهرت نتائج البحث ما يلي: أولاً، يعتبر الخدمة تتضمن ميزات تسهل عملية دفع الزكاة والصدقات مع إيداع أموال الزكاة مباشرة في حساب لجنة الزكاة. ثانياً، تعتبر العوامل الدينية هي العامل الرئيسي الذي يشجع العملاء على توجيه الزكاة. حيث أظهرت البيانات أن 4 من بين 7 عملاء في بنك سيمب نياجا الإسلامي لا يفهمون بشكل كامل ولا يُخرجون زكات دخلهم. وبالإضافة إلى ذلك، لا تؤثر الدخل كثيراً على اهتمام العميل بتوجيه الزكاة والصدقات.  
كلمات مفتاحية: بنك إسلامي، اهتمام، زكاة

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sebagai seorang muslim, membayar zakat merupakan salah satu rukun Islam yang harus dipenuhi untuk menyempurnakan ibadah yang dilakukan. Selain melaksanakan perintah Allah SWT, tujuan zakat adalah membantu umat Islam yang membutuhkan bantuan dan pertolongan. Zakat merupakan keberkahan, pencucian peningkatan dan suburnya perbuatan baik.<sup>1</sup> Seperti halnya zakat, infaq juga merupakan upaya untuk menjalankan perintah Allah SWT dengan cara membelanjakan sebagian harta tujuannya untuk kebaikan, yang dilakukan secara sukarela.

Kemungkinan peluang potensi zakat di Indonesia sebenarnya sangat besar, menurut data Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), berhasil meningkatkan penghimpunan zakat, infaq dan sedekah (ZIS) dan dana sosial keagamaan lainnya (DSKL) mencapai Rp21,3 triliun pada tahun 2022, atau meningkat 52,14% dari pengumpulan tahun 2021 yang mencapai Rp14 triliun. Angka penyaluran yang menyentuh Rp20 triliun membuat angka efektivitasnya mencapai 93,83%. Ini menandakan BAZNAS RI maupun BAZNAS dan LAZ di daerah, hampir mendekati sempurna dalam menyalurkan dana yang dihimpun dari para muzakki.<sup>2</sup>

Tidak hanya BAZNAS yang mulai melakukan pelayanan pengumpulan dengan strategi digital<sup>3</sup>, di beberapa platform digital juga mulai memberikan layanan zakat online, salah satunya bisa melalui *mobile*

---

<sup>1</sup> Dwi swiknyo. *Komplikasi Tafsir Ayat-ayat Ekonomi Islam*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010). h. 18

<sup>2</sup> BAZNAS Optimis Peningkatan Pengelolaan Zakat Nasional 2022 Meningkat 52 Persen, <https://baznas.go.id/>, 01 september 2023, Pukul 20.10 WIB

*banking* dimana terdapat pilihan untuk berzakat maupun berinfaq yang terdapat dalam bank syariah.

Dalam Undang-undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim* dan obyek yang haram. Selain itu UU Perbankan Syariah juga mengamanahkan bank syariah untuk menjalankan fungsi sosial seperti lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infaq, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola zakat (Mustahiq) sesuai kehendak pemberi zakat (muzakki).<sup>4</sup> Zakat, infaq dan sedekah merupakan ibadah *maliyah* yang mempunyai dimensi dan fungsi sosial ekonomi atau pemerataan karunia Allah dan juga merupakan solidaritas sosial, pernyataan rasa kemanusiaan dan keadilan.<sup>5</sup>

Perbankan syariah sebagai lembaga yang turut menghimpun zakat, telah memberikan kemudahan bagi nasabah dan masyarakat dalam menyalurkan dana zakat, infaq, dan sedekahnya dengan menyediakan produk pembayaran zakat dengan cepat dan mudah. Contohnya seperti Bank CIMB Niaga Syariah yang menyediakan situs maupun aplikasi OCTO Mobile dengan kemudahan untuk pembayaran zakat dan infaq secara online. Dengan kata lain, nasabah bank syariah tidak perlu bertemu langsung dengan mustahik zakat, ataupun amil zakat hanya perlu

---

<sup>4</sup>Perbankan Syariah dan Kelembagaannya, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx> 25 september 2022. Pukul 19.10 WIB

<sup>5</sup>Ahmad Syafiq. “*Zakat Ibadah Sosial untuk meningkatkan ketaqwaan dan kesejahteraan sosial*”. H. 385 <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Ziswaf/article/download/1558/1429> 25 September 2021, Pukul 19.27 WIB

bertransaksi secara online melalui *smartphone* dan dana zakat dan infaq langsung masuk ke rekening Lembaga Amil Zakat.

CIMB Niaga Syariah mempermudah para nasabah untuk membayar zakat, infaq dan sedekah yaitu melalui Branch, ATM, *OCTO Mobile*, *OCTO Clicks*, internet banking dan juga melalui akses resmi pembayaran zakat milik Baznas. Banyaknya wadah untuk berzakat yang telah disediakan tidak ada alasan bagi para nasabah yang menabungkan sebagian hartanya yang telah mencapai nisab dan haulnya untuk berzakat, maupun jika ingin berinfaq dan sedekah.

Menurut penulisan Muhammad Hikmah, Ada beberapa sebab mengapa sampai saat ini masyarakat muslim Indonesia belum sepenuhnya tertarik untuk menggunakan jasa bank syariah, antara lain: masyarakat belum sepenuhnya percaya pada kesyariahan bank syariah, adanya kewajiban dari tempat kerja untuk menggunakan bank konvensional, fasilitas terkait kepentingan bisnis yang tidak dapat dipenuhi oleh bank syariah dimana sebagian besar dikarenakan pembatasan wewenang oleh peraturan perundang-undangan, dan belum adanya pengetahuan yang memadai tentang pentingnya transaksi syariah dari sisi agama.<sup>6</sup>

Dalam perbankan syariah, Unit Usaha Syariah (UUS) CIMB Niaga Syariah berhasil mempertahankan posisinya sebagai UUS terbesar di Indonesia, dengan total pembiayaan per 30 Juni 2023 berhasil menyalurkan pembiayaan RP. 53 Triliun (+25,3%) (termasuk pembiayaan salam). Dan Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar Rp 44,5 Triliun. Didukung dengan pertumbuhann bisnis *Corporate Banking* yang meningkat 13,2 persen *year of year*, dan *Cunsumer Banking* meningkat 8% *year of year*.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Muhammad Hikmah. *Tingkat Ketertarikan Muslim Terhadap Bank Syariah di Yogyakarta, Indosesia*. Vo.4 No.1. h. 1

<sup>7</sup> Laporan Tahunan 2022, <https://investor.cimbniaga.co.id> diakses pada tanggal 24 agustus 2023 pukul 21.10 WIB



Ada beberapa faktor yang mempengaruhi ketertarikan nasabah untuk menyalurkan zakat dan infaq dilembaga amil zakat, seperti faktor religiusitas, faktor kepercayaan, pemahaman terhadap zakat, dan pendapatan. Dari beberapa faktor ketertarikan diatas, dapat diambil dua faktor yang mempengaruhi ketertarikan yaitu tingkat religiusitas dan tingkat pendapatan. Pada laporan tahunan 2021 penyaluran dana mengalami penurunan dari Rp560 Juta pada tahun 2020 menjadi Rp525 Juta pada tahun 2021, dan mengalami kenaikan kembali pada tahun 2022 sebesar Rp878 Juta.<sup>8</sup>

Untuk mengajak masyarakat menyalurkan zakat, infaq dan sedekah Bank CIMB Niaga Syariah bekerjasama dengan Lembaga Amil Zakat Nasional Daarut Tauhid Peduli (DT Peduli) menyediakan layanan pembayaran zakat dan infaq secara digital melalui QR code. Program tersebut diimplementasikan di 2.500 Masjid Mitra Pengelolaan zakat dan kantor Perwakitan DT Peduli yang tersebar di Indonesia.<sup>9</sup>

Menurut Penelitian Deasy Tantriana dan Lilik Rahmawati, menyatakan bahwa 2,3% dari 100 responden tidak percaya pada LAZ dan 7% dari 100 responden tidak mengetahui informasi LAZ dengan baik.<sup>10</sup>

LAZ adalah Lembaga Amil Zakat yang dibentuk oleh masyarakat yang memiliki tugas membantu pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat. CIMB Niaga Syariah bekerjasama dengan 15 mitra LAZ yang memiliki layanan pembayaran ZIS di OCTO Mobile yaitu Daarut Tauhid peduli, Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), Dompot Dhuafa, Rumah Zakat, Aksi Cepat Tanggap (ACT), Baitul Mal

---

<sup>8</sup> Laporan Tahunan Bank CIMB Niaga Syariah, <https://investor.cimbniaga.co.id> diakses pada tanggal 24 Agustus 2023, pukul 23.15 WIB

<sup>9</sup> CIMB Niaga Syariah Dukung DT Peduli Himpun Zakat, Sedekah, dan Wakaf pakai QR Code, [www.cimbniaga.co.id](http://www.cimbniaga.co.id) diakses pada tanggal 24 Agustus 2023 pukul 22.57

<sup>10</sup> Deasy Tantriana, Lilik Rahmawati. *The Analysis of Surabaya Muzaki's Preference for Zakat Payment through Zakat Digital Method*. 2018. H. 88

Hidayatullah (BMH), PPPA Daarul Qur'an, Inisiatif Zakat Indonesia (IZI), Al-Azhar, Rumah Yatim, Griyaa Yatim Dhuafa, Nurul Hayat, BAZIS DKI, Yayasan Kesejahteraan Madani (Yakesma), Dompot Sosial Madani, ESQ, dan Human Initiative PKPU.<sup>11</sup>

Pada penulisan ini penulis ingin memfokuskan pembahasan kepada ketertarikan nasabah Bank CIMB Niaga Syariah dalam membayar Zakat dan Infaq berdasarkan fasilitas yang sudah disediakan dalam OCTO Mobile yang sudah bekerjasama dengan 15 Lembaga Amil Zakat (LAZ) untuk memudahkan membayar Zakat maupun infaq dengan cepat dan mudah, dan juga menganalisis faktor yang mendorong nasabah bank CIMB Niaga Syariah tertarik untuk menyalurkan zakat dan infaq. Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka penulis akan membahas penulisan tersebut dengan judul “**Analisis Ketertarikan Nasabah Bank Syariah Untuk Menyalurkan Zakat dan Infaq Di LAZ (Studi Kasus Bank CIMB Niaga Syariah)**”

## **B. Permasalahan**

### **1. Identifikasi Masalah**

- a. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis pengidentifikasi permasalahan ketertarikan nasabah bank CIMB Niaga Syariah terhadap zakat dan infaq sebagai berikut:
- b. Tingkat pendapatan, minat maupun keputusan membayar zakat yang masih rendah.
- c. Ketertarikan nasabah terhadap kualitas layanan untuk menyalurkan zakat dan infaq pada aplikasi OCTO Mobile

---

<sup>11</sup>CIMB Niaga Syariah permudah bayat ZIS di bulan Ramadhan melalui OCTO Mobile”, situs resmi Bank CIMB Niaga Syariah. <https://www.cimbniaga.co.id/id/tentang-kami/berita/cimb-niaga-syariah-permudah-bayar-zis-di-bulan-ramadan-melalui-o>, di akses pada tanggal 25 September 2022, Pukul 13.26 WIB

- d. Tingkat religiusitas sebagai warga muslim dalam mengeluarkan zakat dan infaq
- e. Faktor Pendorong ketertarikan nasabah untuk menyalurkan zakat dan infaq di LAZ Bank CIMB Niaga Syariah

## **2. Pembatasan Masalah**

Batasan Masalah pada penulisan ini difokuskan pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan tujuan penulisan nanti tidak keluar dari sasaran, ruang lingkup penulisan yang penulis lakukan terbatas pada:

- a. Ketertarikan nasabah Bank CIMB Niaga Syariah terhadap Kualitas layanan OCTO Mobile untuk membayar zakat dan infaq di CIMB Niaga Syariah.
- b. Faktor yang mendorong ketertarikan nasabah untuk membayar zakat dan infaq di CIMB Niaga Syariah.

## **3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka didapatkan rumusan masalah permasalahan untuk diteliti lebih rinci dalam penulisan ini adalah:

- a. Bagaimana ketertarikan nasabah Bank CIMB Niaga Syariah terhadap Kualitas layanan OCTO Mobile untuk membayar zakat dan infaq di CIMB Niaga Syariah.
- b. Apa faktor yang mendorong ketertarikan nasabah untuk membayar zakat dan infaq di CIMB Niaga Syariah?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan perumusan diatas, didapatkan tujuan penulisan, yakni:

- 1. Untuk menganalisa ketertarikan nasabah Bank CIMB Niaga Syariah terhadap Kualitas layanan OCTO Mobile untuk membayar zakat dan infaq di CIMB Niaga Syariah.

2. Untuk menganalisa faktor yang mendorong ketertarikan nasabah untuk membayar zakat dan infaq pada CIMB Niaga Syariah.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Hasil penulisan dengan judul **Analisis ketertarikan nasabah bank syariah terhadap zakat/infaq di LAZ (studi kasus Bank CIMB Niaga Syariah)** diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis: Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi referensi maupun literatur pertimbangan dan sarana penambah ilmu pengetahuan bagi penulis maupun pembaca.
2. Secara praktis: Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberi dedikasi dalam pengembangan zakat digitalisasi di lembaga pengelola zakat.

#### **E. KAJIAN PUSTAKA**

Untuk membantu penulisan ini secara menyeluruh, penulis melakukan pencarian mengenai penulisan yang hampir Sama dan telah diselesaikan. Penelitian terdahulu bertujuan untuk menjadi bagian terpenting dalam penulisan skripsi, hal ini dimaksudkan agar penulis dapat menganalisis permasalahan yang belum terjawab oleh penulis sebelumnya. Khususnya pada **Analisis Ketertarikan Nasabah Bank Syariah untuk menyalurkan Zakat dan Infaq di LAZ (Studi Kasus Bank CIMB Niaga Syariah)** adapun penulisan terdahulu yang dimaksud adalah:

1. Skripsi yang disusun oleh Sekar Alfin Rostiana Universitas Islam Indonesia yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Muslim Milenial Dalam Membayar Zakat Secara *Online* Melalui *Platform Fintech*.” Pada tahun 2021. Populasi penulisan ini adalah generasi milenial di wilayah Jabodetabek dengan sampel sebanyak 96 responden. Sumber data yang digunakan merupakan data primer yang berupa kuesioner. Variabel dependen pada penulisan ini adalah keputusan muslim milenial membayar zakat secara *online*

melalui *platform fintech* dan variabel independen pada penulisan ini yaitu tingkat pendapatan, religiusitas, *brand awareness*, tingkat kepercayaan, transparansi dan akuntabilitas. Hasil penulisan ini menunjukkan bahwa tingkat pendapatan,, kepercayaan, transparansi dan akuntabilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan membayar zakat secara *online* melalui *platform fintech*. Sedangkan religiusitas dan *brand awareness* tidak berpengaruh terhadap keputusan generasi milenial dalam membayar zakat secara *online* melalui *platform fintech*.<sup>12</sup>

Persamaan penulisan ini dengan penulisan penulis adalah sama-sama membahas tentang faktor tingkat pendapatan, tingkat religiusitas yang mempengaruhi muzakki dalam membayar zakat online. Adapun perbedaan penulisan ini dengan penulisan penulis adalah penulisan ini menambahkan faktor kualitas pelayanan dan kesediaan fitur layanan untuk memudahkan nasabah bank membayar zakat pada *mobile banking*.

2. Jurnal Ilmiah ini disusun oleh Fitriana Novi Eka Cahyanti Universitas Brawijaya yang berjudul “Analisis Preferensi Muzakki Dalam Membayar Zakat Secara *Online*”, pada tahun 2020. Variabel independen dalam penulisan ini adalah preferensi muzakki dan variabel dependen adalah membayar zakat secara *online*. Populasi penulisan adalah muzakki yang pernah membayar zakat secara *online*, dan ditarik sebanyak 50 sampel. Hasil penulisan ini menunjukkan bahwa sosialisasi, biaya, keprofesionalan fintech, pengetahuan, kemudahan,

---

<sup>12</sup> Sekar Alfin Rostiana. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Muslim Milenial Dalam Membayar Zakat Secara *Online* Melalui *Platform Fintech*. (Skripsi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia: 2021) <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/32115>

dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan membayar zakat *online*.<sup>13</sup>

Persamaan penulisan ini dengan penulisan penulis adalah sama-sama menganalisa faktor muzakki dalam membayar zakat online secara umum. Adapun Perbedaan penulisan ini dengan penulis adalah penulisan ini lebih khusus pada ketertarikan muzakki nasabah bank yang memiliki *mobile banking* untuk berzakat dan infaq. Sedangkan penulisan yang penulis angkat adalah bagaimana faktor utama dan kualitas layanan pada *mobile banking* dalam membayar zakat dan infaq.

3. Skripsi ini disusun oleh Putri Imaniar Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Ketersediaan Fitur BSI *Mobile* Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat, *Infaq*, Sedekah, Dan Wakaf (ZISWAF) (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton)”, pada tahun 2022. Variabel dependen dalam penulisan ini adalah efisiensi nasabah dalam membayar zakat, infaq, sedekah, dan wakaf (ZISWAF) dan variabel independen adalah kualitas layanan dan kesediaan fitur BSI *Mobile*. Penelitian ini menggunakan pengujian *outer* model (model pengukuran) dan *inner* model (model struktural) serta uji hipotesis dengan hasil variabel kualitas layanan BSI *Mobile* tidak berpengaruh signifikan terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran zakat, infaq, sedekah, dan wakaf (ZISWAF) sedangkan variabel ketersediaan fitur BSI *Mobile* berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi nasabah dalam membayar zakat, infaq, sedekah, dan wakaf (ZISWAF).<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Fitriana Novi Eka Cahyanti. Analisis Preferensi Muzakki Dalam Membayar Zakat Secara *Online*.2020. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/6490>

<sup>14</sup> Putri Imaniar. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Ketersediaan Fitur BSI *Mobile* Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah, Dan Wakaf

Persamaan penulisan ini dengan penulisan penulis adalah kualitas layanan. Adapun Perbedaan penulisan ini dengan penulisan penulis adalah studi komperatif di Lembaga Amil Zakat seperti di Bank Syariah CIMB Niaga dengan aplikasi *mobile banking* OCTO MOBILE. Sedangkan penulisan yang penulis angkat dengan ditambahkannya faktor lain pendorong ketertarikan seperti faktor pendapatan dan religiusitas.

4. Jurnal yang disusun oleh Sri Yuyu Ninglasari Universitas Airlangga yang berjudul “*Determinants of Online Zakat Intention amongst Muslim Millennials: An Integration of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior*”, pada tahun 2021. Penelitian ini mengeksplorasi faktor-faktor penentu niat muslim millennial dalam menggunakan fintech untuk melakukan pembayaran zakat online. Ditemukan pengaruh yang signifikan pada pengaruh persepsi kemudahan pengguna dan persepsi kegunaan terhadap sikap. Selain itu sikap, norma subyektif, dan persepsi kontrol perilaku berpengaruh signifikan terhadap penggunaan fintech untuk membayar zakat dan juga hasil empiris penulisan ini mengkonfirmasi bahwa sikap berperan sebagai hubungan antara kemudahan penggunaan yang dirasakan dan manfaat yang dirasakan pada niat muslim milenial menggunakan fintech untuk melakukan pembayaran zakat.<sup>15</sup>

Persamaan penulisan ini dengan penulisan penulis adalah sama-sama terkait tentang pembayaran zakat online. Adapun Perbedaan penulisan ini dengan penulisan penulis adalah penulisan ini menggunakan fitur

---

(ZISWAF) (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton)”. (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung: 2022) <http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/21785>

<sup>15</sup> Sri Yuyu Ninglasari. *Determinants of Online Zakat Intention amongst Muslim Millennials: An Integration of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior*. 2021. <http://dx.doi.org/10.22515/shirkah.v6i2.387>

pembayaran zakat online berupa *mobile banking* dengan aplikasi OCTO MOBILE.

5. Jurnal ini disusun oleh Deasy Tantriana dan Lilik Rahmawati Universitas Sunan Ampel Surabaya yang berjudul “*The Analysis of Surabaya Muzaki’s Preference for Zakat Payment through Zakat Digital Method*”, pada tahun 2018. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan analisis distribusi frekuensi, tabulasi silang, logit, multi-nominal, logit dan deskripsi kualitatif. Untuk kelayakan data, penulisan ini melibatkan masyarakat Surabaya sebagai populasi penulisan khususnya yang memiliki kewajiban membayar zakat. Hasil penulisan ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan zakat, tingkat kepastian dan tingkat kepuasan berpengaruh signifikan terhadap preferensi *muzakki* untuk membayar zakat.<sup>16</sup>

Persamaan penulisan ini dengan penulisan penulis adalah sama-sama membahas tentang pengetahuan zakat muzakki dalam membayar zakat online. Adapun perbedaan penulisan ini dengan penulisan penulis adalah penulisan ini membahas faktor yang mempengaruhi ketertarikan membayar zakat dan infaq seperti faktor pendapatan maupun kualitas layanan digital.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Penulisan Penelitian ini mencakup uraian dari materi yang akan disusun yang terdiri dari 5 (lima) bab, dimana masing-masing bab memiliki hubungan antara satu bab dengan bab yang lain dengan tujuan untuk penyajian secara sistematis. Adapun gambaran yang akan dijelaskan dalam sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

---

<sup>16</sup> Deasy Tantriana, Lilik Rahmawati. *The Analysis of Surabaya Muzaki’s Preference for Zakat Payment through Zakat Digital Method*. 2018. <https://doi.org/10.37706/iconz.2018.118>



Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan penulisan, kajian pustaka, metode penulisan, dan sistematika penulisan.

## **BAB II KAJIAN TEORI**

Bab ini membahas mengenai pengertian dan teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan peneliti bahas. Pembahasan ini meliputi tentang Bank Syariah, ZIS, Lembaga Amil Zakat, Ketertarikan dan Kualitas.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini memuat pembahasan tentang metodologi penelitian, yaitu teknik atau cara yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian. Bab ini meliputi pembahasan tentang jenis dan pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan objek penelitian.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab keempat ini merupakan bab terpenting dari penulisan, karena dalam bab ini membahas pokok permasalahan yang ada pada skripsi ini, yaitu membahas analisis hasil penulisan ketertarikan nasabah bank syariah untuk menyalurkan zakat dan infaq di LAZ dan faktor utama pendorong ketertarikan dan pembayaran zakat dan infaq melalui bank CIMB Niaga Syariah.

## **BAB V PENUTUP**

Bab kelima yaitu berisi penutup yang merupakan kesimpulan dari apa yang telah dituliskan di bab-bab sebelumnya serta menunjukkan pokok-pokok penting dari keseluruhan pembahasan ini dan diakhiri dengan saran bagi penulisan lebih lanjut.

## **LAMPIRAN**

Memuat hal-hal yang mengenai keterangan tambahan yang perlu disajikan untuk memperjelas dan melengkapi hasil penulisan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh penulis Analisis Ketertarikan Nasabah Bank Syariah Untuk Menyalurkan Zakat dan Infaq Di LAZ (Studi Kasus Bank CIMB Niaga Syariah) maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas layanan *OCTO Mobile* dianggap baik untuk menyalurkan zakat dan infaq secara *online* karena memiliki fitur yang memudahkan membayar zakat dan infaq dengan pembayaran dana zakat langsung masuk ke rekening lembaga zakat tersebut.
2. Faktor religiusitas merupakan faktor pertama yang menjadi faktor pendorong ketertarikan nasabah untuk menyalurkan zakat. Faktanya 4 dari 7 orang nasabah belum memahami dan mengeluarkan zakat pendapatan. Selain itu faktor pendapatan tidak begitu mempengaruhi ketertarikan seorang nasabah untuk menyalurkan zakat dan infaq.

#### **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, simpulan, dan keterbatasan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, penulis memberikan beberapa saran dengan harapan dapat menyempurnakan penelitian selanjutnya ataupun memberikan masukan bagi pihak terkait, yaitu:

1. Bagi perusahaan bank CIMB Niaga Syariah, sebaiknya lebih informatif lagi tentang pembayaran zakat maupun infaq melalui aplikasi *OCTO Mobile*. Sehingga nasabah tidak melewatkan informasi seputar zakat dan infaq di Bank CIMB Niaga Syariah.
2. Bagi nasabah Bank CIMB Niaga Syariah, diharapkan bisa mengaplikasikan pemahaman zakatnya untuk membayar zakat pendapatan jika sudah memasuki nisabnya dan bisa menggunakan fitur zakat dan

kebajikan di OCTO *Mobile* lebih baik lagi atau dapat langsung menyalurkan zakat di Lembaga Amil Zakat.

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan bisa menggunakan atau menambah variabel lain yang berbeda dari penelitian ini. Dan diharapkan dapat menggunakan metode lain atau metode kuantitatif sehingga dapat menghasilkan analisa dengan data yang lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad Daud, *Sistem Ekonomi Islam Zakat dan Wakaf*.(Jakarta: UI Press. 1998
- Amirrudin dan Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani. 2001
- Arifin, Gus. *Keutamaan Zakat, Infak, dan Sedekah*. Bintaro Tangerang: Quanto, t.th.
- Ascarya dan Diana Yumanita. *Bank Syariah: Gambaran Umum*. Jakarta: Pusat Pendidikan Studi Kesentralan (PPSK). 2005
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah..* Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2007
- Bisno, Abdurrahman Bisno dan Ahmad Rifai. *Metode Penelitian Muamalah*. Jakarta: Salemba Diniyah. 2018
- al-Bukhari, Imam Abi 'Abdillah Muhammad bin Isma'il. *al-Jami' as-Shahih al-Musnad min Hadisi Rasulillah SAW wa-Sunnanihi wa-Ayyamih*, Mesir: Dar Ibnu Jauzi
- Fadhallah. *Wawancara*. Jakarta: UNJ Press, 2021
- al-Faifi, Syaikh Sulaiman Ahmad Yahya. *Ringkasan Fikih Sunnah Sayyid Sabiq*, terj. Ahmad Tirmidzi, dkk. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2013
- al-Habsyi, Muhammad Bagir. *Fikih Praktis Menurut Al-Qur'an, al-Sunnah dan Pendapat Para Ulama*. Bandung: Mizan Pustaka, 2005
- Hafidhudin, Didin. *Zakat Dalam Perekonomian Modern*. Jakarta: Gema Insani. 2002
- Hardani, et al, eds. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu. 2020

- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2010
- Hasan, M. Ali. *Masail Fiqhiyyah, Zakat, Pajak, Asuransi dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2000
- Hasan, Muhammad. *Manajemen Zakat Model Pengelolaan yang Efektif*. Yogyakarta: Idea Press, 2011
- Idris, Safwan. *Gerakan Zakat dalam Pemberdayaan Ummmat*. Jakarta: Cita Putra Bangsa. 1997
- al-Jaziri, Abdurrahman, *Kitabu al-Fiqhi 'ala al-madzabihi al-Arba'ah*. Beirut: Ihya al-Turats al-Arabi, t.th.
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013
- Khairudin. *Zakat dalam Islam: Menelisik Aspek Historis, Sosiologis, dan Yuridis*. Jakarta: Kencana. 2022
- Losier, Michael J. *Law of Attraction*. Jakarta: UFUK PRESS, 2007
- Macmud, Amir dan Rukmana. *Bank syariah: Teori, Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia..* Jakarta: Erlangga. 2010
- Mamik. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama. 2014
- Moleong, lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet ke dua puluh empat. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2007
- Majelis Ulama Indonesia (MUI). *Himpunan Fatwa MUI sejak tahun 1975*
- Nevid, Jeffrey S. *Motivasi dan Emosi: Konsep dan Aplikasi Psikologi*. Purworejo: Nusamedia. 2021
- Nielda, M. dan R. Syamsul B. *Tuntunan Ibadah dan Hari Raya*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management. 2022
- Nurdin, R. *Akad-akad Fiqh pada perbankan Syariah di Indonesia*. Banda Aceh: Yayasan Pena. 2014
- Nurnasrina dan P Adiyes Putra. *Kegiatan Usaha Bank Syariah*. Yogyakarta: Kalimedia. 2018

- Perwataatmadja, Karnaen dan Muhammad Syafi'i Antonio. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Cet.3. Yogyakarta: Dana Bakti Prima Jasa. 1999
- Prabowo, Bagya Agung. *Aspek Hukum Pembiayaan Murabahah Pada Perbankan Syariah*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta. 2012
- al-Qarad{awi, Yusuf, *Hukum zakat*, terj. Salman Harun dkk. Jakarta: pustaka Litera antar-Nusa. 1999
- \_\_\_\_\_. *Al- 'ibadah fi al-Islam*. Beirut: Muassasah, 1993
- Rikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta. 1998
- Rukajat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018
- Sahroni, Oni dan M. Hasanudin. *Fikih Muamalah: Dinamika Teori Akad dan Implementasinya dalam Ekonomi Syariah*. Depok: Rajawali Press. 2017
- Sahroni, Oni, et al, eds. *Fikih Zakat Kontemporer*. Depok: Rajawali Pers. 2018
- Semiawan, Conny R. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Cibinong: Grasindo. 2010
- Seri, Elsi Kartika. *Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf*. Jakarta: Grasindo, 2006
- Sjahdeini, Sutan Remy. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2015
- Subana, M. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia, 2005
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. 2011
- Suma, Muhammad Amin. *Sinergi Fikih dan Hukum Zakat*. Tangerang Selatan: Kholam Publishing. 2019
- Swikno, Dwi. *Jasa-jasa Perbankan Syariah..* Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar. 2010

- Swiknyo, Dwi. *Komplikasi Tafsir Ayat-ayat Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010
- Tantriana, Deasy dan Lilik Rahmawati. *The Analysis of Surabaya Muzaki's Preference for Zakat Payment through Zakat Digital Method*. 2018.
- Taylor, Ina. *Religion and Life with Christiaity and Islam*. Jordan Hill Oxford: Educational Publishers. 2005
- Wahyuningsih,Sri. *Metodologi Penelitian Studi Kasus*. Madura: UTM Pres, 2013
- Wangsawidjaya Z, A. *Pembiayaan Bank Syariah..* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2012
- Winarno, Sigit dan Sujana Ismaya. *Kamus Besar Ekonomi*. Bandung: Pustaka Grafika. 2007
- Wiroso. *Jual Beli Murabahah*. Yogyakarta: UII Press. 2005
- Yasin, Ahmad Hadi. *Panduan Zakat Praktis*. Dompét Dhuafa. 2011
- Yaya, Rizal, et al, eds. *Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktik Kontemporer Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat. 2014
- Zainal, Arifin. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Anggota IKAPI. 2002
- Zakarsih. *Analisa Penerapan Nilai-nilai Maqashid Syariah pada Undang-undang No.23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management. 2021
- al-zuhaili, Wahbah. *Al-Fiqh al-Islami wa-Adillatuh. Juz 2*. Dar a-fikr. 1989
- \_\_\_\_\_. *Tafsir Al-Munir Jilid 2*. Terj. Abdul Hayyie al Kattani, dkk. 2013
- JURNAL**
- Holil. *Lembaga Zakat dan Peranannya Dalam Ekuitas Ekonomi Sosial dan Distribusi*.Jurnal Ekonomi Islam. Vol.10 No.1. 2019.
- Ichsan, Nurul, *Akad Bank Syariah*. Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum, Vol.50 No.2 Desember, 2016



Martianingrum, Melania. Salam (Uang Muka) dan Istishna' (Kontrak Penjualan) .Jurnal Nahdlatul Fikr Vol.3 No.1. Januari-Juni, 2021

Rohmad Qomari. Teknik Penelusuran Analisis Data Kuantitatif Dalam Penelitian Pendidikan. Vol 14. Jurnal Alternatif Kependidikan, 2009

### **Jurnal Digital**

Ansori. Aan. Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Islam. 7(1). 23. <https://journal.Islamicomic.or.id/index.php/ije/article/download/33/34>, terakhir diakses pada 25 September 2022 pukul 19.35 WIB

Ninglasari, Sri Yayu. 2021. *Determinants of Online Zakat Intention amongst Muslim Millennials: An Integration of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior*. <http://dx.doi.org/10.22515/shirkah.v6i2.387> terakhir diakses pada 226 September 2022 pukul 12.57 WIB

Syafiq, Ahmad. Zakat Ibadah Sosial untuk meningkatkan ketaqwaan dan kesejahteraan sosial. <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Ziswaf/article/download/155/8/1429> terakhir diakses pada 25 september 2022 pukul 19.27 WIB

### **Undang-Undang**

BAB 1 Pasal 1 UU No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

Undang-undang No. 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat pasal 1 ayat 3

Undang-undang No.23 Tahun 2011 Tentang Pengeloaan Zakat pasal 1 ayat 2

Undang-undang No.23 Tahun 2011 Tentang Zakat Bab 1 pasal 4

UU No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat

### **Skripsi**

Cahyanti, Fitriana Novi Eka. Analisis Preferensi Muzakki Dalam Membayar Zakat Secara *Online*. (Skripsi, Universitas Brawijaya, 2020)

Imaniar, Putri. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Ketersediaan Fitur BSI *Mobile* Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah, Dan Wakaf (ZISWAF) (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton)". (Skripsi UIN Raden Lintang Lampung, 2022)

Rostiana, Sekar Alfin. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Muslim Milenial Dalam Membayar Zakat Secara *Online* Melalui *Platform Fintech*. (Skripsi Universitas Islam Indonesia, 2021)

### **Internet**

Amil Zakat, <https://pid.baznas.go.id> diakses pada tanggal 21 Agustus 2023 pukul 11.00 WIB

Bank Syariah, <https://www.mkri.id/index.php?page=web.Berita&id=18473> , 23 mei 2023, pukul 15.20 WIB

BAZNAS Optimis Peningkatan Pengelolaan Zakat Nasional 2022 Meningkatkan 52 Persen <https://baznas.go.id/> terakhir diakses pada 02 Februari 2023, Pukul 20.10 WIB

CIMB Niaga Syariah Dukung DT Peduli Himpun Zakat, Sedekah, dan Wakaf pakai QR Code, <https://www.cimbniaga.co.id> diakses pada tanggal 22 Agustus 2023 pukul 12.34 WIB

CIMB Niaga Syariah permudah bayar ZIS di bulan Ramadhan melalui OCTO Mobile", *situs resmi Bank CIMB Niaga Syariah*. <https://www.cimbniaga.co.id/id/tentang-kami/berita/cimb-niaga-syariah-permudah-bayar-zis-di-bulan-ramadan-melalui-o>, terakhir diakses pada 25 September 2022, Pukul 13.26 WIB

Ekonomi Dalam Islam, "*Hukum Membayar Zakat Online*". <https://dalamIslam.com/landasan-agama/fiqih/hukum-membayar-zakat-secara-online-dalam-Islam>. terakhir diakses pada 21 Desember 2022, Pukul 19.49 WIB

Kamus *Al-ma'ani* online, <https://www.almaany.com>, diakses pada tanggal 23 Agustus 2023 pukul 10.45 WIB

Ketentuan Terkait Bank Syariah, [Ketentuan Terkait Bank Syariah, https://lps.go.id/ketentuan-terkait/-/asset\\_publisher/nZ5y/content/uu-no-7-tahun-1992](https://lps.go.id/ketentuan-terkait/-/asset_publisher/nZ5y/content/uu-no-7-tahun-1992), diakses tanggal 23 Mei 2023, pukul 17.26 WIB

Laporan Tahunan Bank CIMB Niaga  
<https://investor.cimbniaga.co.id/misc/AR/AR-2021/ID/201/> 14  
 Agustus 2023 pukul 19.32 WIB

Manfaat Sedekah, <https://www.gramedia.com/best-seller/manfaat-sedekah/>  
 diakses pada tanggal 13 juli 2023 pukul 00.17 WIB

Perbankan Syariah dan Kelembagaannya,  
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx> 25 september 2022. Pukul 19.10 WIB

Produk CIMB Niaga Syariah, <https://www.cimbniaga.co.id/id/syariah-personal/all-products>, diakses pada tanggal 15 Agustus 2023 pukul 00.33 WIB

Visi Misi Bank CIMB Niaga Syariah, <https://text-id.123dok.com> diakses pada tanggal 22 agustus 2023 pukul 12.00 WIB

Wilardjo, Setia Budhi. Pengertian, Peranan Dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia. <https://media.neliti.com/media/publications/22785-ID-pengertian-peranan-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia.pdf>  
 terakhir diakses pada 26 September 2022 pukul 21.13 WIB

## Lampiran 11 Hasil Turnitin

### ANALISIS KETERTARIKAN NASABAH BANK SYARIAH UNTUK MENYALURKAN ZAKAT DAN INFAQ DI LAZ (Studi Kasus Bank CIMB Niaga Syariah)

#### ORIGINALITY REPORT

<b>14%</b>	<b>14%</b>	<b>4%</b>	<b>8%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repository.uin-suska.ac.id</b> Internet Source	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>belajarzakatyuks.blogspot.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>jurnal.kopertais5aceh.or.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repository.iiq.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography  On

## **CURRICULUM VITAE**

Nindy Siti Maulaya lahir di Jakarta pada tahun 1999. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SDN PB Kelapa Dua (lulus pada tahun 2011), melanjutkan ke SMPN 2 Kelapa Dua (lulus pada tahun 2014), melanjutkan ke Asrama Tahfiz Sulaimaniyah dan SMA PKBM Insan (lulus pada tahun 2018), kemudian pada tahun 2019, penulis mulai melanjutkan pendidikan di Institut Ilmu Al-Qur'an Jakarta, mengambil jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf (MZW).

Dengan niat, usaha, dan kerja keras penulis bisa menyelesaikan apa yang sudah dimulai hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga dengan apa yang sudah didapatkan selama menuntut ilmu di IIQ penulisan skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan *feedback* yang positif untuk Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.